



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Komunikacja w sytuacjach kryzysowych : aspekt językowy, psychologiczny, prawny i organizacyjny negocjacji policyjnych

Author: Dariusz Biel

Citation style: Biel Dariusz. (2012). Komunikacja w sytuacjach kryzysowych : aspekt językowy, psychologiczny, prawny i organizacyjny negocjacji policyjnych. Praca doktorska. Katowice : Uniwersytet Śląski

© Korzystanie z tego materiału jest możliwe zgodnie z właściwymi przepisami o dozwolonym użytku lub o innych wyjątkach przewidzianych w przepisach prawa, a korzystanie w szerszym zakresie wymaga uzyskania zgody uprawnionego.



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

UNIwersytet śląski w KATOWICACH
WYDZIAŁ FILOLOGICZNY

mgr Dariusz Biel

ROZPRAWA DOKTORSKA

**Komunikacja w sytuacjach kryzysowych.
Aspekt językowy, psychologiczny,
prawny i organizacyjny negocjacji
policyjnych**

Promotor
prof. dr hab. Jadwiga Stawnicka

KATOWICE 2012

SPIS TREŚCI

1. Wstęp

1.1. Temat rozprawy i cel pracy	5
1.2. Układ rozdziałów i ich zawartość treściowa.....	8
1.3. Metody. Techniki. Narzędzia badawcze.....	10

2. Problemy teoretyczno-metodologiczne

2.1. Komunikacja jako proces. Modele komunikacji werbalnej (wybór).....	26
2.2. Rozważania nad definicją rozmowy.....	44
2.3. Istota negocjacji. Negocjacje kryzysowe i policyjne	49
2.4. Techniki i taktyki negocjacji. Wybrane zagadnienia	59
2.5. Teoria aktów mowy.....	77
2.6. Koncepcja strategii konwersacyjnych według gramatyki komunikacyjnej. Poziom interakcyjny w opisie gramatycznym.....	84
2.7. Rola komunikacji niewerbalnej w procesie porozumiewania się.....	97
2.8. Podstawowe pojęcia związane z sytuacją kryzysową	103

3. Negocjacje kryzysowe i policyjne. Rys historyczny, badania współczesne i regulacje prawne.

3.1. Negocjacje policyjne w ujęciu historycznym.....	116
3.2. Badania naukowe negocjacji kryzysowych w Stanach Zjednoczonych. Wybrane aspekty.....	123
3.3. System negocjacji policyjnych w Polsce.....	130
3.4. Doskonalenie zawodowe negocjatorów policyjnych.....	137

4. Aspekt psychologiczny / psycholingwistyczny negocjacji policyjnych

4.1. Syndrom sztokholmski. Mit i rzeczywistość.....	150
4.2. Kategorie sprawców sytuacji kryzysowych i sposoby negocjacji z nimi.....	156
4.3. Reguły wpływu społecznego w negocjacjach kryzysowych.....	180
4.4. Perswazja i manipulacja. Techniki manipulacji psycholingwistycznej.....	191
4.5. Sztuka argumentacji. Wybrane zagadnienia.....	203

5. Negocjowanie ze sprawcą

5.1. Przełamywanie oporu w negocjacjach z trudnym przeciwnikiem.....	213
5.2. Ogólne zasady negocjowania ze sprawcą.....	226
5.3. Kompetencje komunikacyjne negocjatora.....	232
5.4. Techniki manipulacji psycholingwistycznej w negocjacjach policyjnych.....	234
5.5. Argumentowanie w negocjacjach.....	244

6. Aspekt taktyczny negocjacji policyjnych

6.1. Rozwiązania organizacyjne i techniczne negocjacji policyjnych związane z koordynacją działań na miejscu zdarzenia	255
--	-----

7. Aspekt komunikacyjny negocjacji policyjnych

7.1. Funkcje informacyjno-weryfikacyjne wypowiedzi w negocjacjach policyjnych.....	260
7.1.1. Funkcje powiadamiania.....	260
7.1.2. Funkcje pytania.....	266
7.2. Funkcje modalne.....	269
7.3. Funkcje modalno-emotywne.....	277
7.4. Funkcje emotywne.....	280
7.5. Funkcje działania.....	301
7.5.1. Funkcje nakłaniające.....	305
7.5.2. Funkcje nakłaniająco-zobowiązujące.....	323
7.5.3. Funkcje zobowiązania	328
7.6. Użycie operatorów interakcyjnych.....	335
7.7. Użycie wyrażen metatekstowych o funkcji fatycznej	349
7.8. Presupozycje i negacja.....	355
7.9. Rola aktywnego słuchania w negocjacjach policyjnych.....	364
7.10. Rola komunikacji niewerbalnej w negocjacjach policyjnych.....	370

8. Zakończenie..... 377

9. Bibliografia.....385

<u>10. Aneks</u>	423
Akty prawne dotyczące negocjacji policyjnych i szkoleń negocjatorów w porządku chronologicznym	423
Ankieta dla funkcjonariuszy Policji stosowana w badaniach	425
Opis wybranych przypadków sytuacji kryzysowych	442
Wykaz tabel zamieszczonych w pracy	474
Wykaz rysunków zamieszczonych w pracy	476
Streszczenie w języku rosyjskim	477

1. Wstęp

1.1. Temat rozprawy i cel pracy

Rozprawa ma charakter interdyscyplinarny i obejmuje aspekt psychologiczny, społeczny, organizacyjny, taktyczny i – ze szczególnym uwzględnieniem – aspekt komunikacyjny negocjacji kryzysowych / policyjnych. Celem rozprawy jest określenie reguł prowadzenia dialogu ze sprawcą w negocjacjach kryzysowych / policyjnych, a także charakterystyka pozostałych aspektów negocjacji kryzysowych. Zjawisko komunikacji ujmowane jest kompleksowo przez pryzmat celu praktycznego, tj. dostarczenia narzędzi służących poprawie skuteczności komunikacji międzyludzkiej poprzez doskonalenie własnych umiejętności dotyczących zachowania w sytuacjach kryzysowych i formułowania wypowiedzi, rozumienia interlokutora i interpretacji jego wypowiedzi.

Termin *negocjacje policyjne*¹ może być rozumiany w sensie wąskim, jako działania przebiegające według procedur opisanych w resortowych aktach prawnych, w tym także regulujących sprawy szkolenia zawodowego policjantów-negocjatorów² i w sensie szerokim, jako wszelkie działania komunikacyjne funkcjonariuszy Policji w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa i porządku publicznego. W sensie szerokim zakres tego pojęcia obejmuje obejmując zarówno prenegocjacje, rozumiane nie tylko jako rozmowy prowadzone do czasu przybycia negocjatora policyjnego, ale i wszelkie rozmowy o charakterze negocjacyjnym w czasie trwania incydentów, prowadzone przez funkcjonariuszy Policji w celu zażegnania konfliktów (także mediacje, czy też inne formy interwencji „trzeciej strony”)³. Negocjacje kryzysowe rozumiane jako przeniesienie klasycznych definicji negocjacji na grunt psychologii kryzysu obejmowałyby zatem wszelkie rozmowy podejmowane w sytuacjach kryzysowych, nie tylko przez funkcjonariuszy Policji, ale i przedstawicieli innych służb mundurowych (Straż Graniczna, Służba Więzienna, ABW, BOA, BOR, CBS), służb

¹ W literaturze anglojęzycznej pojawia się termin *hostage / crisis negotiations*, którego ekwiwalentem jest polski termin *negocjacje zakładnicze / kryzysowe*.

² Negocjatorzy policyjni działają według następujących aktów prawnych, które regulują możliwości wykorzystania negocjatorów w sytuacjach kryzysowych oraz obowiązki i zadania negocjatorów policyjnych: *Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r. w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych* (Dz. Urz. KGP nr 5, poz. 25); *Zarządzenie nr 213 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 lutego 2007r. w sprawie metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego* (Dz. Urz. KGP nr 5, poz. 49).

³ Chodzi o mediacje prowadzone przez funkcjonariusza Policji, a nie mediatora. O typologii interwencji trzeciej strony Lewicki, Litterer, Saunders 1994: 352; Cichobłaziński, 2008: 61.

porządkowych i ratowniczych (zapobieganie panice, uspokajanie ratowanych, wsparcie duchowe...), przedstawicieli specjalności medycznych (psychologia i psychiatria), pedagogicznych (szczególnie resocjalizacja), osoby zajmujące się doradztwem w rozwiązywaniu spraw życiowych osób niezaradnych, a także wszelkie osoby, które podejmują rozmowy w sytuacjach kryzysowych w celu zażegnania konfliktu⁴.

Spojrzenie na komunikację z szerszej perspektywy prowadzi do badania naturalnych ciągów aktów mowy (działań za pomocą języka) w celu orzekania o stosowanych środkach językowych. W materiałach źródłowych po wyróżnieniu aktów mowy, można scharakteryzować środki wyrażania danego aktu. Badaniem zostaną objęte poszczególne akty mowy, według szczegółowych zagadnień typu: sposoby wyrażania odmowy, wyrażanie braku zgody z opinią rozmówcy, wykładniki przepraszania, prośby, deprecjonowania siebie i innych przy podkreśleniu czynników wpływających na wybór strategii w prowadzonej rozmowie: pragmatycznych (konkretna sytuacja użycia, cel komunikacyjny), socjologicznych (status społeczny rozmówców, dystans ról), cech psychicznych rozmówców (preferencje werbalne i pozawerbalne, indywidualny styl zachowania). Na podstawie badania aktów mowy w tekstach dialogowych *negocjator – sprawca* orzekać można o typach strategii konwersacyjnej. Strategia konwersacyjna jest rozumiana jako świadomie kierowany przez nadawcę i odbiorcę spójny ciąg aktów mowy, za pomocą którego interlokutorzy dążą do osiągnięcia akceptowanego celu komunikacyjnego (Awdiejew 1991, 8). Chociaż nie jesteśmy w stanie przewidzieć zachowań werbalnych, ani też działań, które one za sobą pociągają, możemy wypracować pewne schematy działań werbalnych i zachowań i na ich podstawie prognozować stosowania strategii konwersacyjnych. Strategie te opierają się na ogólnych zasadach: zasadzie kooperacji H. P. Grice'a (1975, 1977, 1980, 1981) w ramach kategorii ilości, jakości, stosunku i sposobu i zasadzie grzeczności. Model interakcyjny zostaje uzupełniony o psychologiczny model programowania neurolingwistycznego (NLP). Kompleksowe ujęcie zagadnienia obejmuje związek języka z myśleniem, psychologiczne aspekty procesu komunikowania się, społeczny wymiar interakcji, niwelowanie barier komunikacyjnych.

Celem badań powinno także być wyznaczenie relacji pomiędzy cechami osobowości negocjatora a jego efektywnością komunikowania się ze sprawcą, tj. wyznaczenie poziomu jego kompetencji komunikacyjnych, a także efektywność komunikowania się poprzez analizę przestrzeni modyfikujących ją zmiennych. Kompetencja komunikacyjna jest złożoną

⁴ Każda z sytuacji konfliktowych może się przerodzić w sytuację kryzysową, wymagającą prowadzenia negocjacji z partnerem, czy też interwencji trzeciej strony.

strukturą, na którą składa się wiedza o prawidłowościach procesu komunikowania i warunkach jego skuteczności przejawiająca się poprzez szereg umiejętności umożliwiających prawidłową emisję i recepcję sygnałów w określonej sytuacji społecznej. Badania miałyby służyć weryfikacji hipotetycznego modelu zmiennych osobowościowych wyłonionego na podstawie analizy literatury przedmiotu i wskazaniom czynników warunkujących poziom efektywności komunikowania się negocjatora w zależności od stosowanych strategii konwersacyjnych.

Jest to pierwsze w Polsce naukowe opracowanie poświęcone temu zagadnieniu. Pojawiające się poza granicami prace na temat negocjacji policyjnych dotyczą rozważań teoretycznych, w najlepszym wypadku są bogato egzemplifikowane materiałem językowym, jednak ten materiał nie pochodzi z ustalonego i systematycznie badanego korpusu. Należy odnotować brak empirycznych prac w tym zakresie, wskazujących zasadność stosowania strategii konwersacyjnych w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji. Stąd też zrodziła się potrzeba takiego opracowania badawczego.

Od ponad 30 lat uznaje się negocjacje jako alternatywę w stosunku do działań siłowych w sytuacjach kryzysowych związanych z aktami terrorystycznymi, porwaniami zakładników, czy próbami samobójczymi (Fuselier, Van Zandt, Lanceley, 1991). Tematyka negocjacji była w ostatnich kilkunastu latach przedmiotem badań w pracach naukowych ukierunkowanych zarówno teoretycznie, jak i praktycznie (Bazerman, Curhan, Moore, Valley 2000). Mimo udokumentowania w literaturze przedmiotu znacznej liczby strategii negocjacyjnych, brak prac opartych na bazie empirycznej wskazujących, jakie strategie mogą być stosowane w zależności od parametrów sytuacji i różnic kulturowych.

Temat strategii prowadzenia rozmowy w negocjacjach policyjnych nie został w polskiej literaturze przedmiotu opracowany. Badane są, co prawda, kompetencje negocjacyjne nauczycieli w zakresie porozumiewania się z uczniami, wrażliwość na kontekst sytuacyjny w komunikacji interpersonalnej, interakcje z klientami, strategie komunikacyjne w rozmowach handlowych (Pałka, 2009), brak jednak prac empirycznych pozwalających na określenie zasadności stosowania określonych strategii w komunikacji kryzysowej, a szczególnie w obszarze komunikowania się ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Badania zmierzać będą zatem także do formułowania wniosków pod kątem zasadności formułowanych w obcej literaturze przedmiotu wniosków w tym zakresie i możliwości prognozowania zachowań sprawców i negocjatorów w sytuacjach kryzysowych w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji.

1.2. Układ rozdziałów i ich zawartość treściowa

Praca składa się z 10-ciu części. W pierwszej z nich (wstępnej) określono cel pracy, układ i zawartość treściową rozdziałów, a także metody, techniki i narzędzia badawcze. Rozdział *Problemy teoretyczno-metodologiczne* zawiera przegląd literatury, krytyczną ocenę dotychczasowych ustaleń naukowych w danej dziedzinie. Omówiono w nim podstawowe pojęcia m. in. negocjacji rozumianych tradycyjnie i negocjacji kryzysowych, kryzysu, interwencji kryzysowej, dyskursu, strategii komunikacyjnych, wybrane modele komunikacyjne. W rozdziale tym omówiono także podstawowe pojęcia teorii aktów mowy, koncepcję poziomu interakcyjnego w opisie gramatycznym leżącego u podstaw tego opisu, omówiono funkcje pragmatyczne (modalną, emotywno-oceniającą, działania i perswazyjną), wymieniono strategie konwersacyjne (informacyjno-weryfikacyjną, aksjologiczno-emotywną, behawioralną i metadyskursywną). Wskazano rolę badań autora w związku z dotychczasowymi dokonaniemami w zakresie sposobów prowadzenia negocjacji i postawiono wstępne hipotezy. Precyzyjny aparat pojęciowy i charakter postępowania badawczego ma tak dla samej analizy, jak i dla pokazania jej wyników szczególnie ważne znaczenie z powodu rozmiarów badanego materiału i uprzedniej nieprzewidywalności szczegółowych problemów, z którymi materiał empiryczny zawsze konfrontuje badacza.

W kolejnym rozdziale przedstawiono system negocjacji policyjnych w Polsce oraz omówiono problem negocjacji policyjnych w perspektywie historycznej. W rozdziale czwartym omówiono aspekty psychologiczne negocjacji policyjnych, uwzględniając szczególnie zjawisko syndromu sztokholmskiego oraz typy sprawców, a także między innymi wykorzystanie psychologicznych mechanizmów wzajemności, konsekwencji, niedostępności, kontrastu i sympatii. Rozdział piąty poświęcony jest omówieniu ogólnych zasad negocjowania ze sprawcą i współczesnych trendów w negocjowaniu o zakładników. Kolejne rozdziały poświęcone są aspektom taktycznym i komunikacyjnym negocjacji policyjnych. Rozdział dotyczący aspektu językowego negocjacji policyjnych – najbardziej obszerny – omawia funkcje informacyjno-weryfikacyjne wypowiedzi w negocjacjach policyjnych, funkcje modalne, funkcje modalno-ematywne, funkcje ematywne, funkcje działania, użycie operatorów interakcyjnych, użycie presupozycji i negację. Badania zmierzają do klasyfikacji zastosowanych aktów mowy i analizy stosowanych środków językowych, omówienia zastosowanych (lub naruszanych) zasad konwersacji, ustalania

funkcji użytych operatorów interakcyjnych, wykładników mechanizmów perswazyjnych, w tym argumentów używanych w dialogu przez interlokutorów.

Badanie stanu kompetencji komunikacyjnych negocjatora przeprowadzone zostanie w oparciu o pragmatyczno-kontekstową typologię aktów komunikacyjnych A. Awdiejewa (1987, 2004a) i Z. Nęckiego (1996, 2000) oraz koncepcję zasad skutecznego komunikowania się G. Leecha (1983). Badania prowadzone będą z perspektywy współczesnego językoznawstwa semantyki i teorii aktów mowy, łączonych z psychologią. Takie podejście umożliwi m. in. zbadanie, w jaki sposób jednostka może wpłynąć na jakość procesu komunikowania się, przewyższać bariery komunikacyjne, kształtować własne zachowania i wpływać na zachowania innych w sytuacjach, w których słowo jest bronią, ratującą ludzkie życie.

Zakończenie zawiera podsumowanie wyników badań, omówienie kwestii dyskusyjnych, a także wskazanie znaczenia naukowego i praktycznego otrzymanych wyników oraz sugestie dotyczące dalszych badań w analizowanych obszarach.

Interdyscyplinarny charakter badań negocjacji policyjnych sprawia, że rodzą się kolejne pytania. Niemożność odpowiedzi na niektóre z nich determinuje pozostawienie niektórych odpowiedzi do rozwinięcia w odrębnych publikacjach, a w niniejszej pracy wskazano jedynie kierunki przyszłych badań. Rozprawa przeznaczona jest dla negocjatorów policyjnych, wszystkich pracowników służb mundurowych i innych pracowników, zajmujących się bezpieczeństwem publicznym, którzy mogą znaleźć się w sytuacji wymagającej prowadzenia negocjacji, a także dla wszystkich, którzy nie tylko w swojej pracy prowadzą prenegocjacje i uczestniczą w sytuacjach kryzysowych negocjując ze stronami, ale którzy mogą być uczestnikami sytuacji kryzysowej, wymagającej prowadzenia negocjacji.

1.3. Metody. Techniki. Narzędzia badawcze

W pracy poddano opisowi i interpretacji materiał empiryczny zgromadzony przy pomocy ankiet, pisemnych wypowiedzi, nagrań sytuacji symulowanych, wywiadów.

Przeprowadzanie badań ankietowych. Sporządzono ankiety dla respondentów: negocjatorów, policjantów przeprowadzających prenegocjacje, a także dla funkcjonariuszy Policji, którzy brali udział w sytuacjach kryzysowych podczas wykonywania obowiązków służbowych. Ankiety były anonimowe, a anonimowość była czynnikiem sprzyjającym szczerości ankietowanych. Analiza wyników ankiet stanowiła jeden z komponentów wyników całłościowych badań, także ze względu na brak możliwości uwzględnienia zachowań parawerbalnych i niewerbalnych respondentów.

Badaniami ankietowymi objęto wszystkie komendy miejskie i powiatowe garnizonu śląskiego (32 komendy). W każdej z komend policjanci wypełnili 30 ankiet, co dało łączną próbę 960 ankiet. Oprócz tego policjanci Komendy Miejskiej Policji w Katowicach wypełnili dodatkowo 30 ankiet, co dało łączną liczbę 990 ankiet z komend garnizonu śląskiego. Badaniami ankietowymi objęto także Centrum Szkolenia Policji w Legionowie (wzór ankiety zamieszczono w *Aneksie*).

Pisemne wypowiedzi. W każdej z ankiet zawarto prośbę o odtworzenie dialogu ze sprawcą sytuacji kryzysowej. W ten sposób uzyskano interesujący materiał badawczy, który został następnie zapisany w formie elektronicznej.

Badania oparte na dokumentach. Zbadano materiał filmowy, nagrania magnetofonowe, teksty literackie, dokumenty pisane zbierane w sposób systematyczny, np. artykuły w czasopismach naukowych, opracowania statystyczne, dokumenty zebrane okolicznościowo, tj. notatki i sprawozdania sporządzane przez negocjatorów. Każdy incydent został opatrzone dodatkowymi informacjami, zdobytymi przez zapoznanie się z dokumentacją policyjną, a także w trakcie rozmowy z przedstawicielem grupy negocjatorów biorących udział w incydencie. Materiał źródłowy obejmuje okres od 2008 r. do 2010 roku.

Eksperyment. Przeprowadzenie eksperymentu dotyczyło stworzenia wyizolowanej sytuacji w celu badania zachowań uczestników sytuacji kryzysowej. Przeprowadzane eksperymenty weryfikowały zależności między zmiennymi (typ sprawcy i sposoby zachowania i reagowania negocjatora; stopień uintensywnienia zachowań agresywnych

sprawcy, faza negocjacji, czynnik czasowy itp.). Eksperyment uwzględniał rozmowę prowadzoną między negocjatorem i sprawcą.

Wywiad. Metoda ta stosowana jest w celu poznania sfery uczuciowej, motywacyjnej, wyobraźniowej uczestników sytuacji kryzysowej. Jest to rozmowa kierowana między przeprowadzającym wywiad i respondentem. Wywiad może być zarówno ustny, jak i pisemny. Wywiady miały charakter częściowo kwestionariuszowy (skategoryzowany) w celu większej możliwości manewrowania materiałem. Ze sprawcami i ofiarami sytuacji kryzysowych przeprowadzano wywiady nieskategoryzowane, w celu uzyskania informacji o okolicznościach kształtowania się poszczególnych parametrów sytuacji, ich wpływie na zachowania poszczególnych uczestników, kształtowania się ich opinii i postaw wpływających na sposób zachowania i reagowania w sytuacjach kryzysowych. Wywiady miały charakter nie tylko jawny, ale i ukryty (te ostatnie w odniesieniu do ofiar sytuacji kryzysowej). Na podstawie rozmowy przede wszystkim z negocjatorem ustalono przebieg rozmowy ze sprawcą.

Poniżej przedstawiamy wzorcowy sposób postępowania w sytuacji badania negocjacji kryzysowych. Po wybraniu sytuacji kryzysowej badaniem należałoby objąć uczestników tej sytuacji i wyróżnić:

1. Wywiad z negocjatorem
2. Wywiad z ofiarą sytuacji kryzysowej
3. Wywiad ze sprawcą sytuacji kryzysowej
4. Wywiad ze świadkami sytuacji kryzysowej – z rodziną
5. Wywiad ze świadkami sytuacji kryzysowej – z przedstawicielem mediów
6. Wywiad z policjantami prowadzącymi prenegocjacje
7. Wywiad ze świadkami sytuacji kryzysowej – z policjantami, którzy byli na miejscu zdarzenia

Próbowano także ocenić sposoby zachowań niewerbalnych poprzez badania:

8. Ocena zachowań niewerbalnych sprawcy i ofiary w relacji funkcjonariusza policji (negocjatora)
9. Ocena zachowań niewerbalnych negocjatora w relacji funkcjonariusza policji (negocjatora)

Oczywiście przedstawione powyżej typy wywiadów stanowiłyby idealne ujęcie

całościowe incydentu. Nie dla każdego incydentu możliwe jest takie kompleksowe ujęcie. Niemniej jednak podjęto próbę rozmów z uczestnikami sytuacji kryzysowych po ich zakończeniu i badaniem objęto następujące incydenty:

Czechowice-Dziedzice, dnia 20 lutego 2011 r., około godziny 11.30

Mariusz K. zapowiedział, że dokona zamachu na swoje życie i zagroził brutalnym zabójstwem żony. Powodem targnięcia się na swoje życie była ogromna zazdrość o żonę. Jak wynikało z rozpytania, Mariusz K. na każdym kroku podejrzewał małżonkę o zdradę, we wszystkim upatrywał potencjalnych rywali, śledził żonę, kontrolował pocztę, stwarzał awantury.

W wyniku przeprowadzonych działań nie dopuszczono do popełnienia samobójstwa, po czym przewieziono Mariusza K. do Szpitala Psychiatrycznego w Rybniku.

Ruda Śląska, dnia 28 kwietnia 2011 r., około godziny 17.30

Na teren budowy Parku Wodnego „OTT” wszedł Marcin P., który zagroził popełnieniem samobójstwa poprzez skok z wysokości (ramię żurawia budowlanego – około 30 m nad ziemią). Jako powód samobójczej deklaracji podawane były przez mężczyznę oraz rodzinę konflikty z prawem, hazard, odmowna decyzja w sprawie ubiegania się o pracę, a także konflikty na tle rodzinnym i alkohol.

Mężczyzna bez użycia siły zszedł z żurawia budowlanego i został przewieziony karetką pogotowia do szpitala w Bielszowicach.

Rybnik, dnia 28 sierpnia 2010 r., około godziny 14.00

Do zdarzenia doszło w jednym z domów w Rybniku przy ul. Braci Nałazków. W mieszkaniu 39-letniego górnika było kilka osób - trójka dzieci, teściowie, szwagier i żona – gdy nagle rozległy się strzały. Jedna z kobiet miała zakrwawioną nogę i krzyczała „Ludzie ratujcie, on strzela”! Wcześniej z domu udało się uciec teściowi, który pobiegł na pobliski komisariat Policji wezwać pomoc.

W tym czasie udało się uciec żonie mężczyzny. Kobieta krwawiła z klatki piersiowej. Pod dom podjechał radiowóz oraz karetka pogotowia. W tym czasie sprawca strzelał, krzycząc, że ma bombę. Mężczyzna podziurawił kulami radiowóz oraz karetkę, raniąc w nogę jednego z interweniujących policjantów.

Mężczyzna został zatrzymany po tym, jak z mieszkania udało się uciec 15-letniemu chłopcu, który został ranny w żuchwę. Ten moment wykorzystali policyjni antyterroryści,

którzy obezwładnili mężczyznę. Jak się okazało mężczyzna był pod wpływem alkoholu i miał problemy finansowe, co było najprawdopodobniej przyczyną dramatu.

Sosnowiec, dnia 27 marca 2011 r., około godziny 23.30

Do Dyżurnego Komendy Miejskiej Policji w Sosnowcu zadzwonił 61 letni mężczyzna, który zapowiedział, że popełni samobójstwo, po czym odmówił podania miejsca, w którym przebywa.

W wyniku podjętych czynności oraz prowadzonych negocjacji policyjnych, bez użycia siły, mężczyzna poprosił o pomoc psychiatryczną. Mężczyzna został przewieziony na konsultację medyczną do Szpitala Psychiatrycznego w Rybniku.

Tychy, dnia 30 kwietnia 2011 r., około godziny 15.00

Do Urzędu Miejskiego w Tychach zadzwonił Andrzej M., który poinformował, że zdetonuje na terenie UM cztery laski dynamitu, czym doprowadzi do śmierci Prezydenta miasta oraz radnych. Dwa tygodnie przed zdarzeniem Andrzej M. opuścił szpital psychiatryczny, w którym przebywał w związku z zapowiedzią popełnienia samobójstwa.

Andrzej M. domagał się zmiany wszystkich radnych oraz Prezydenta miasta Tychy, a także nie potrafił sobie poradzić z panującą biurokracją. Swoją sytuację życiową „zawdzięczał” właśnie tym czynnikom, co doprowadziło do tego desperackiego czynu.

W wyniku przeprowadzonych działań zmierzających do ujęcia sprawy grózb karalnych zespół negocjacyjny umożliwił wejście funkcjonariuszom do zamkniętego mieszkania, w którym przebywał sprawca.

Zabrze, dnia 7 marca 2011 r., około godziny 9.30

Wiktor W., beneficjent programu metadonowego, pozbawiony lekarstwa, zagroził, że podetnie sobie gardło. W mieszkaniu przebywali jego starsi 70-letni rodzice, którzy znajdowali się emocjonalnie pod jego wpływem.

Obserwacja. Metoda ta stosowana jest w celu rozwiązania ściśle określonych zadań, w sposób planowy (poprzez skoncentrowanie się na najbardziej istotnych i najważniejszych elementach sytuacji), w sposób celowy, aktywny / selektywny, systematyczny (Sztumski, 1984, 82 – 83). Stosowano rodzaj obserwacji bezpośredniej uczestniczącej (np. ćwiczenia Milena 2010) oraz obserwacji pośredniej (przez wykorzystywanie istniejącej dokumentacji).

Źródła materiału

Materiał badawczy został wyekscerpowany z następujących źródeł:

- Kwestionariusze ankiet przeprowadzanych wśród funkcjonariuszy Policji, w tym przede wszystkim negocjatorów policyjnych;
- notatki sporządzone podczas czynnego udziału w prenegocjacjach i negocjacjach policyjnych oraz *post factum*;
- wyniki eksperymentów - symulowania sytuacji kryzysowych z udziałem negocjatora, sprawcy i ofiary;
- obcojęzyczna literatura przedmiotu (z uwzględnieniem czynnika różnic międzykulturowych przy ekscerpcji przykładów);
- dialogi i sceny z filmów o tematyce negocjacji policyjnych / kryzysowych;
- literatura piękna;
- nagrania z symulowanych negocjacji kryzysowych i policyjnych;
- wywiady z negocjatorami policyjnymi, ze sprawcą sytuacji kryzysowej, z ofiarą sytuacji kryzysowej.

Szczegółowy zakres materiału obejmował przykłady zaczerpnięte z literatury przedmiotu:

Cohen H., 1982: *Negocjować można wszystko (You Can Negotiate Anything)*. New York.

(Cohen)⁵

Fowler Rod, De Vivo Paul P., 2001: *Analyzing Police Hostage Negotiations with the Verbal Interactional Analysis Technique*. "Journal of Police Crisis Negotiations", Vol. 1, Nr 1, 83 – 97 (Fowler, Vivo, 2001)

Hammer, M. R., Rogan R. G. 1997: *Negotiation models in crisis situations: The value of a communication based approach. W: Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice. Red. R. G. Rogan, M. R. Hammer, C. R. Van Zandt. London: Praeger, 9 – 23. (Hammer, Rogan, 1997)*

James R. K., Gilliland B. E., 2004: *Strategie interwencji kryzysowej*. Tłum. Andrzej Bidziński. Warszawa. (James, Gilliland, 2004)

Lipczyński A., 2007: *Psychologiczna interwencja w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa. (Lipczyński, 2007)

McMains, M. J., Mullins, W. C., 2006: *Crisis negotiation. Managing Incidents and Hostage*

⁵ W nawiasach zamieszczono skróty występujące w rozprawie.

- Situations in Law Enforcement and Corrections*. Cincinnati, OH. **(McMains, Mullins, 2006)**
- Reiser M. , Sloane M., 1983: *The Use of Suggestibility Techniques in Hostage Negotiation*. W: *Perspectives on Terrorism*. Red. L. Z. Freedman, Y. Alexander. Wilmington, 213 – 223 **(Reiser, Sloane, 1983)**
- Slatkin A. A., 2005: *Communication in Crisis And Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies For Law Enforcement, Corrections, and Emergency Service Personnel in Managing Critical Incidents*. Charles and Thomas Publisher. **(Slatkin, 2005)**
- Taylor P. J., 2002: *Cylindrical model of communication behavior in crisis negotiation*. „Human Communication Research”, 28, 7 – 48. **(Taylor, 2002)**
- Tokarz M., 2006: *Argumentacja – perswazja – manipulacja. Wykłady z teorii komunikacji*. Gdańsk **(Tokarz, 2006)**
- Tokarz M., 2005: *Negocjacje z terrorystą*. W: *Aspekty kompetencji komunikacyjnej*. Red. B. Sierocka. Wrocław, 195 – 230. **(Tokarz, 2005)**
- Ury W: *Odchodząc od NIE*. Warszawa, 1995: 182 – 188 **(Ury)**
- oraz inne źródła materiału:
- Symulacje sytuacji kryzysowych w garnizonie śląskim (awantura domowa, sąsiedzi zawiadomili policję, negocjator rozmawia ze sprawcą incydentu przez drzwi, sprawca nie chce wpuścić do mieszkania policji, w mieszkaniu z nim jest żona - Sytuacja 1, Sytuacja 2)
- Materiał z ćwiczeń „Lotnisko 2011” w zakresie zarządzania kryzysowego w sytuacji ataku terrorystycznego (3- 5 czerwca) na terenie MPL w Pyrzowicach (Lotnisko 2011)
- Materiały z ćwiczeń Studiów Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych⁶ (SPNK 1, SPNK 2)
- Dialogi z filmów: *Pieskie popołudnie* (Film *Pieskie popołudnie*), FBI Negocjator (Film *FBI negocjator*)
- Projekt „Czesko-polskie pogranicze – Poprawa bezpieczeństwa” współfinansowany z programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Rep. Cz. - RP 2007 – 2013 (Milena 2010)

⁶ Studia Podyplomowe Negocjacji Kryzysowych specjalność Negocjator Służb Mundurowych prowadzone są na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego. Kierownikiem Studiów jest prof. dr hab. Jadwiga Stawnicka.

Opis incydentów, w których brali udział negocjatorzy garnizonu śląskiego i które opisywali w ankietach (Przykład 1, Przykład 2 ...)

Materiały z ćwiczeń negocjacyjnych. Symulacja sytuacji zakładniczej podczas konferencji

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II. (Komunikacja II)

Wszystkie dialogi i przykłady zostały zapisane w pliku tekstowym, który liczy ok. 1000 stron komputeropisu. Z wypowiedzi negocjatora i sprawcy wyodrębniono struktury językowe przydatne w badaniach sytuacji kryzysowych, scharakteryzowano także elementy niewerbalne i parawerbalne wypowiedzi. W centrum zainteresowania pozostają jednak komunikaty werbalne, które bada się pod kątem przynależności do poszczególnych aktów mowy⁷, koncentrując się na charakterystyce określonych warunków kontekstowych wypowiedzi. W centrum uwagi pozostają środki i strategie kształtujące pożądane zachowania odbiorcy (sprawcy) w sytuacjach kryzysowych. W pracy odwołuję się do pragmatyki językowej, etnometodologii, do wiedzy socjolingwistycznej i retoryki. Opracowanie zebranego materiału zostało dokonane przy pomocy tzw. metody analizy treści. W zebranych dokumentach dokonano analizy prawidłowości w werbalizacji poszczególnych aktów mowy i ich fortunności.

Negocjatorzy garnizonu śląskiego w latach 2006 – 2011 prowadzili negocjacje w następujących incydentach: zapowiedź popełnienia samobójstwa, groźba użycia broni, wzięcie i przetrzymywanie zakładników oraz inne (np. masowe zakłócenia porządku publicznego). Wśród nich najwięcej (aż 65%) incydentów stanowią zapowiedzi popełnienia samobójstwa, 14% groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału, 16% inne incydenty i 5% wzięcie i przetrzymywanie zakładników.

⁷ Główne założenia teorii aktów mowy zostały sformułowane z podrozdziału 2.5.

Zdarzenie ⁸ Rok	Zapowiedź popęłnienia samobójstwa	Wzięcie i przetrzymywanie zakładników	Groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału	Inne (np. masowe zakłócenia porządku publicznego)	RAZEM
2006	17/11	1/0	3/0	7/0	28/11
2007	11/0	0/1	3/0	1/0	15/1
2008	27/24	2/0	3/1	7/0	39/25
2009	23/22	3/0	3/1	7/0	36/23
2010	10/11	2/0	6/0	0/0	18/11
2011	27/8	1/0	6/0	6/0	40/8
Razem	115 (65%)/ 76	9 (5%)/1	24 (14%)/2	28 (16%)/0	176 (100%)/79

Tabela 1. *Zdarzenia, w których prowadzono negocjacje policyjne w latach 2006-2011 (garnizon śląski)*

⁸⁸ Pierwsza liczba wskazuje liczbę prowadzonych negocjacji przez zespół negocjacyjny. Druga liczba dotyczy przypadków, w których zespoły negocjacyjne były przygotowywane do podjęcia negocjacji jednak faktycznie ich nie prowadziły z powodu rozwiązania sytuacji kryzysowej przed przybyciem na miejsce negocjatorów lub z uwagi na sytuację, kiedy negocjatorzy stanowili wsparcie dla zespołów bojowych przy zatrzymywaniu szczególnie niebezpiecznych przestępców

Omówienie kwestionariuszy ankiety do badań⁹

Badanie incydentów wybranych przez respondentów. Kwestionariusze ankiety dla negocjatorów garnizonu śląskiego

O wypełnienie kwestionariuszy ankiety zostali poproszeni negocjatorzy garnizonu śląskiego. Ankiety te wypełniali także policjanci niebędący negocjatorami, którzy uczestniczyli w sytuacjach kryzysowych. Byli to policjanci przede wszystkim ogniw patrolowo-interwencyjnych.

Kwestionariusz ankiety do badań został opracowany przez Jadwigę Stawnicką. Ankieta składała się z dwóch części. Część pierwsza dotyczyła opisu zachowań werbalnych, część druga opisu zachowań niewerbalnych. Przy opisie zachowań niewerbalnych sprawcy zaznaczano, jakie słowa towarzyszyły danemu typowi zachowań niewerbalnych.

Celem badań było sprawdzenie hipotezy o istnieniu związku pomiędzy stosowanymi strategiami wywierania wpływu na sprawcę a typem incydentu, typem sprawcy, fazą negocjacji a ich skutecznością. Celem jest sprawdzenie hipotezy o możliwości antycypowania zachowań sprawcy i stosowania odpowiednich strategii konwersacyjnych w sytuacjach kryzysowych. W ankiecie znalazły się informacje dotyczące oceny parametrów incydentu w razie brania udziału w incydencie (rodzaj incydentu, miejsce, czas trwania incydentu), oceny zachowania i stanu psychicznego sprawcy, ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary / klienta. Pozwoliło to dokonać charakterystyki komunikowania się ze sprawcą i określenia taktyk werbalnych stosowanych przez negocjatorów.

Badani ustosunkowali się do następujących pytań:

- Czy brał Pan udział w wymienionych typach incydentów (proszę zaznaczyć *tak* lub *nie*). W przypadku udziału w danym typie incydentu, proszę o ustosunkowanie się do następujących kwestii:
- Ocena parametrów incydentu (rodzaj incydentu, miejsce, czas trwania incydentu)
- Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy
- Ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary
- Charakterystyka komunikowania się ze sprawcą
- Zachowania niewerbalne w komunikowaniu

⁹ Kwestionariusz ankiety został zamieszczone w *Aneksie*.

- a) W jakim typie incydentów brał Pan/Pani udział. Proszę podać, w jakich incydentach brał(a) Pan/Pani udział najczęściej.

Polecenie dotyczące zaznaczenia, w jakim typie incydentów respondenci brali udział, zawierało następujące typy incydentów: zapowiedź popełnienia samobójstwa, groźbę użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału, wzięcie i przetrzymywanie zakładników (uprowadzenie klasyczne / kidnaping, zabarykadowanie się sprawców incydentów z zakładnikami, uprowadzenie środków komunikacyjnych z pasażerami), masowe zakłócenia porządku publicznego, wymuszenia. Jeśli respondent brał także udział w innych incydentach, zaznaczał, jakie to były incydenty. Po zdeklarowaniu się, w jakich incydentach brał udział, badany podawał, w jakich brał udział najczęściej.

- b) Rodzaj incydentu / charakterystyka incydentu

Zagadnienie drugie dotyczyło oceny parametrów incydentu w razie brania udziału w incydencie. Były to następujące parametry: rodzaj incydentu, miejsce incydentu, czas trwania incydentu, czas rozpoczęcia incydentu, czas rozpoczęcia negocjacji, sposób nawiązania kontaktu. Badani zaznaczali rodzaj opisywanego incydentu. Wśród miejsc, a których miał miejsce incydent należało podkreślić jedno z miejsc: więzienie, szpital, przychodnia lekarska, placówka ratownictwa medycznego, izba przyjęć, szkoła, placówka wychowawczo-resocjalizacyjna, ośrodek interwencji kryzysowej, jednostka wojskowa lub inne miejsce z określeniem, jakie to miałoby być miejsce. Określając czas trwania incydentu brano pod uwagę odcinek temporalny od kilku sekund do kilku tygodni lub inny czas trwania. Przy określaniu czasu incydentu podzielono dobę na trzy części (po 8 godzin), przy czym w każdym przedziale czasowym należało podać dokładną godzinę, tj. od 24.00 do 8.00, od 8.00 do 16.00, od 16.00 – 24.00. Ustalono także upływ czasu od rozpoczęcia incydentu do rozpoczęcia negocjacji (w tym możliwość rozpoczęcia negocjacji równocześnie z rozpoczęciem incydentu, a także sposób nawiązania kontaktu).

Wśród metod prowadzenia negocjacji badane osoby zaznaczały dwie możliwości, albo była to rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych, albo rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa. Kolejną kwestią było ustalenie, czy sprawca wysuwał terminy ostateczne. W przypadku wysuwania przez sprawcę terminów ostatecznych należało ustalić, jaka była ich ocena: czy były one ignorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób (ignorowanie żądań, wysuwanie potencjalnych winnych braku możliwości spełnienia żądań, obwinianie biurokracji, rozmowa ze sprawcą w czasie upływu terminu ostatecznego lub inne

przyczyny). Następnie wskazano sposób zakończenia sytuacji kryzysowej (poddanie się sprawcy / zaniechanie działań wskutek negocjacji, użycie zespołu taktycznego, śmierć sprawcy / śmierć zakładników, w tym samobójstwo sprawcy, ucieczka sprawcy / ucieczka sprawcy z zakładnikami lub inne (jakie?). Jeśli sprawca się poddał, należało ustalić formy, czas i okoliczności poddania się sprawcy.

c) Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

W kolejnych częściach kwestionariusza oceniano zachowanie i stan psychiczny sprawcy. Charakterystyka sprawcy dotyczyła następujących cech: płeć (mężczyzna / kobieta); osoba znająca ofiarę / nieznająca ofiary; osoba zaburzona (schizofrenia, depresja, zaburzenie maniackalne, zaburzenia typu *borderline*), / osoba niezaburzona; kryminalista (osobowość antyspołeczna, nieadekwatna) / terrorysta / osoba w kryzysie / grupa / tłum; osoba dorosła / osoba niepełnoletnia. Charakteryzując przygotowanie sprawcy do incydentu brano pod uwagę planowanie incydentu (planowanie działania ukierunkowane na osiągnięcie wyznaczonego celu) / nieplanowanie incydentu (wystąpienie sytuacji kryzysowej jako wynik eskalacji konfliktu) / incydent przewidywany (sprawca liczy się z działaniami służb specjalnych). Motywacja działań sprawcy mogła mieć charakter instrumentalny (osoba ofiary nie ma dla sprawcy znaczenia emocjonalnego lub ekspresywny (ofiara ma dla sprawcy znaczenie emocjonalne). W przypadku motywacji instrumentalnej celem działań sprawcy mogło być: zdobycie pieniędzy, uniknięcie kary więzienia, działanie grupy terrorystycznej, porachunki między grupami przestępczymi lub inne cele. W przypadku motywacji ekspresywnej działania sprawcy mogły dotyczyć zabójstwa w gronie rodziny, w związku partnerskim, zabójstwa z zemsty, manifestacji bezradności, rozpacz lub innych powodów. Jeżeli sprawca wysuwał żądania, mogły one mieć charakter realny lub nierealny. W obu przypadkach należało podać, jakie to były żądania - realne (jakie?) / nierealne (jakie?) / żadne oraz czy spełniono, bądź nie spełniono żądań sprawcy. Kwestię broni ustalono poprzez wskazanie: zapowiedź użycia broni przez sprawcę / brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę, a kwestię terminów ostatecznych przez wskazanie, czy sprawca określał, czy też nie określał terminów ostatecznych. Jeśli sprawca wysuwał terminy ostateczne, należy stwierdzić, czy termin ostateczny został przekroczony, czy też nie został przekroczony. Jeśli został przekroczony, to czy przekroczenie terminu ostatecznego wiązało się z konsekwencjami, czy też nie wiązało się z konsekwencjami. Ocenie podlegał stan emocjonalny sprawcy: wrażenie ogólne (sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny (jaki?)) oraz stan emocjonalny dotyczący fazy rozpoczęcia incydentu, fazy przebiegu

oraz fazy zakończenia. Kolejna informacja dotyczyła tego, czy sprawca był pod wpływem alkoholu (narkotyków), czy nie był pod wpływem alkoholu (narkotyków) oraz jaka była liczba sprawców (indywiduum czy grupa), po czym należało dokonać krótkiej charakterystyki sprawcy (sprawców), w tym odrębnie charakterystyki zachowań w przypadku funkcjonowania sprawców w grupie (pojawienie się konfliktów, np. osiągnięcie celu osobistego / osiągnięcie celu narzuconego przez lidera / brak konfliktów tego typu, pojawienie się konfliktów, np. walka o pozycję w grupie / brak konfliktów tego typu, pojawienie się dążenia do odniesienia własnej wartości w grupie / brak konfliktów tego typu, inne konflikty grupowe). Jeśli była to sytuacja zakładnicza, to należało stwierdzić, czy sprawca wypuścił zakładników, a jeśli tak, to w jakich okolicznościach.

d) Ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary

Ocena stanu psychicznego ofiary incydentu dotyczyła informacji o płci, czy sprawca znał ofiarę, czy była to osoba dorosła, czy negocjator kontaktował się w czasie incydentu z ofiarami i na czym polegał ten kontakt

e) Charakterystyka komunikowania się ze sprawcą

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą dotyczyła następujących parametrów: komunikatywność / niekomunikatywność sprawcy, wypowiedzi długie (sprawca mówi przez dłuższy okres czasu) / wypowiedzi krótkie, barwa głosu (wyższy, niższy), tempo mówienia (szybciej / wolniej), częstotliwość wypowiadania gróźb i dyskusji na temat przemocy - DUŻA / MAŁA, czy sprawca mówi o sprawach osobistych a mniej o początkowych żądaniach - TAK / NIE, czy sprawca mówi o zakładnikach¹⁰ jak o ludziach - TAK / NIE. Ważne było wskazanie, kiedy nawiązała się nie porozumienia między negocjatorem a sprawcą oraz, czy sprawca wykazywał inicjatywę w nawiązaniu kontaktu.

Kluczowym poleceniem było odtworzenie dialogu ze sprawcą. Dialogi te następnie zostały poddane analizie poprzez „rozbicie” na minimalne jednostki dialogowe i orzekanie o typach aktów mowy i sposobach ich wyrażania (charakterystyka środków językowych).

Zachowania niewerbalne w komunikowaniu

¹⁰ Jeśli była to sytuacja zakładnicza.

Kolejna część ankiety dotyczyła charakterystyki zachowań niewerbalnych, które towarzyszyły wypowiedzanym słowom¹¹. Było to możliwe jedynie w przypadku prowadzenia negocjacji *twarzą w twarz*. Opis zachowań niewerbalnych dotyczył następujących charakterystyk:

Gestykulacja: ruchy rąk, ruchy dłoni, ruchy palców, np. wskazywanie palcem, przeniesienie ręki z wystawionym palcem do góry, rozstawienie palców, ruchy nóg, ruchy stóp, ruchy głowy, ruchy korpusu ciała;

Wyraz mimiczny twarzy: np. marszczenie nosa, ruchy warg, ruchy brwi, wystawienie języka podczas mówienia. otwieranie szeroko ust, otwieranie lekkie ust, zamykanie i zaciskanie ust, usztywnienie podczas mówienia jednej z warg, zamknięcie przez dłuższy czas ust, zaciśnięcie ust;

Dotyk i kontakt fizyczny;

Wygląd fizyczny: ubiór, uczesanie, znaki szczególne;

Dźwięki paralingwistyczne: westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, przydźwięki: *eee,yyy* / odgłosy, które nie tworzą słów;

Kanał wokalny: intonacja (mówienie ciepłe, przyjazne / ostre, zimne; dynamiczne / spokojne nerwowe, inne), akcentowanie, barwa głosu, rytm mówienia, wysokość głosu;

Spojrzenie i wymiana spojrzeń: ruchy oczu (intensywne wpatrywanie się w partnera, brak mrugania, zawężanie się źrenic / rozszerzanie źrenic), stopniowe przymykanie oczu, długie, powolne spojrzenie w bok, spuszczenie wzroku, szybkie odwracanie wzroku;

Dystans fizyczny między rozmówcami: strefa intymna pomiędzy 15 a 45 cm / subintymna od 1 do 14 cm, strefa osobista od 46 cm do 122 cm, strefa społeczna od 122 cm do 3,6m, strefa publiczna powyżej 3,6 m;

Pozycja ciała w trakcie rozmowy: Poziom napięcia / rozluźnienia, otwarcie / zamknięcie, oparcie rąk na biodrach, odchylenie głowy do tyłu;

¹¹ Opis zachowań niewerbalnych został wyznaczony na podstawie propozycji Z. Nęckiego (2000, 185 – 186).

Organizacja środowiska: charakterystyka miejsca -oświetlenie, umeblowanie ...

Wywiady z uczestnikami wybranych incydentów

Wybierając zdarzenia do opisu, starano się przeprowadzać rozmowy z negocjatorami, ofiarami sytuacji kryzysowej, sprawcą, ze świadkami (rodziną, przedstawicielem mediów, z policjantami, którzy byli na miejscu zdarzenia), z policjantami prowadzącymi prenegocjacje.

a) Wywiad z negocjatorem

Rozmowa z negocjatorem przebiegała według kwestionariusza ankiety przedstawionego powyżej.

b) Wywiad z ofiarą sytuacji kryzysowej

W wywiadzie z ofiarą sytuacji kryzysowej w informacjach ogólnych zawarto określenie czasu przeprowadzenia rozmowy (data i godzina), miejsce przeprowadzenia rozmowy, czas trwania rozmowy. Następnie określono typ opisywanej sytuacji kryzysowej oraz elementy opisu sytuacji. Opis ogólny dotyczył przebiegu wydarzenia i uzyskania odpowiedzi na pytania, co się stało (opis zdarzenia własnymi słowami, jak gdyby ofiara opowiadała o tym komuś innemu, kogo nie było podczas zdarzenia), Jak to się stało? Gdzie to się stało? Dlaczego właśnie tam? Jak przebiegała sytuacja kryzysowa? Jak Pan / Pani czuł(a) się wtedy? Czy chce Pan / Pani jeszcze coś dodać? Co mówił(a) Pan / Pani na początku? Co mówił(a) Pan / Pani później? Czy był jeszcze ktoś z Panem / Panią? Jeśli tak, to czy inne osoby z sobą rozmawiały? Jak się ze sobą porozumiewały? Czy mówili dużo do siebie, czy mało? Jak długo byli razem, czy się rozdzielali? Czy rozmawiali głośno, czy cicho, z jaką intensywnością? O czym rozmawiali? Czy rozmawiał Pan / Pani z innymi osobami? Jeśli tak, to o czym? Czy coś szczególnego zwróciło Pana / Pani uwagę? Czy chce Pan / Pani coś jeszcze dodać? Czy już wcześniej kontaktował się Pan / Pani z wymienionymi wcześniej osobami. Jeśli tak, to kiedy, w jakich okolicznościach?

Charakterystyka zachowania ofiary podczas sytuacji kryzysowej została określona na podstawie odpowiedzi na pytania: Co Pan / Pani czuł(a) podczas sytuacji kryzysowej? Czy to, co Pan / Pani czuł(a), zdarzało się już w innych sytuacjach (te same odczucia i reakcje; do czego można przyrównać te reakcje?) Czy chciał(a) Pan / Pani podjąć jakieś działania? Czy próbował Pan / Pani uciekać? Czy czynił(a) Pan / Pani sobie wyrzuty? Proszę opisać swoje czynności. Czy mógł (mogła) Pan / Pani się swobodnie poruszać?

W relacjach z policją, ofiara odpowiadała na następujące pytania: Czy miał Pan / Pani kontakt z policjantem w czasie sytuacji kryzysowej? Proszę opisać ten kontakt. Jak przebiegał? Co mówił Pan / Pani, a co funkcjonariusz Policji. Co czuł Pan / Pani wtedy? Proszę opisać swoje reakcje. Następnie ofiara odpowiadała na pytanie: Czy ktoś inny jeszcze oprócz Policji brał udział w sytuacji kryzysowej? Kto? Rodzina, media, ktoś inny? Jeśli była jeszcze jakaś inna strona, to kto to był? Co mówił i jak reagował? Czy miał jakiś wpływ na wydarzenia?¹² Czy były jakieś krytyczne momenty podczas sytuacji kryzysowej? Jakie to momenty? To wtedy zabierał głos? Co mówił i do kogo?

Ostatnie uwagi dotyczyły spojrzenia na sytuację z perspektywy czasu, a więc Jak widzi pan to dzisiaj? Jakie uczucia w Panu budzi? Co poradziłby Pan komuś, kto znalazłby się z podobnej sytuacji analizując, czy Pan / Pani postąpiłby (postąpiłaby) inaczej w tej samej sytuacji? Jak ocenia Pan / Pani zachowania różnych osób? Co było dobre, a co złe? Jeśli ta sytuacja mogłaby się powtórzyć, czy zachowywałby się Pan inaczej? Jak często myśli pan o tym, co się stało? Czy zmienił się pan po tym co zaistniało? Jak? Co jeszcze chciałby Pan / Pani dodać do tego, co zostało powiedziane i zapisane?

c) Rozmowa ze sprawcą

W rozmowie ze sprawcą celem było zebranie informacji ogólnych, określenie typu opisywanej sytuacji kryzysowej oraz pytania szczegółowe dotyczące opisu przedstawianej sytuacji. Informacje ogólne dotyczyły czasu, miejsca przeprowadzania rozmów oraz czasu trwania rozmowy. Pierwszym zagadnieniem wymagającym opisu było określenie typu opisywanej sytuacji kryzysowej przy potwierdzeniu / braku potwierdzenia udziału w danej sytuacji. W przypadku potwierdzenia udziału w danej sytuacji kryzysowej. Opis sytuacji obejmował opis ogólny zawierający odpowiedzi na pytania: Co się stało? Jak to się stało? Gdzie to się stało? Dlaczego właśnie tam? Jaki był przebieg zdarzenia? Jak Pan / Pani czuła się wtedy? Czy chce Pan / Pani jeszcze coś dodać? Kolejne pytania dotyczyły kwestii: Dlaczego to się zdarzyło? Dlaczego właśnie tam? Proszę opisać swoje odczucia. Czy przygotowywał się Pan do tego? Jaki był pierwszy kontakt z Policją? Gdzie miał miejsce i z kim? Charakterystyka parametrów rozmowy obejmowała pierwszy kontakt z rozmówcą, sposób kontaktu, określenie inicjatywy kontaktu, ocenę pierwszego kontaktu, zmianę / brak zmiany pierwszego wrażenia podczas rozmowy, zachowanie się rozmówcy, atmosferę

¹² Chodziło o ustalenie, czy ofiara wyraziła na to zgodę, aby jeszcze ktoś inny brał udział w sytuacji kryzysowej.

przebiegu rozmowy, atmosferę zaufania / braku zaufania, podkreślenie szczególnych momentów rozmowy (jeśli takie były). Pojawiło się pytanie o alkohol, narkotyki, lekarstwa oraz ich wpływ na ocenę własnego zachowania, pytanie o myśli samobójcze, a jeśli takie się pojawiły, co spowodowało odstępianie od tego zamiaru. Interesujące było sformułowanie uwag na temat innych uczestników, charakterystyka innych uczestników (np. media, mediator rodzina), przyczyny pojawiania się innych uczestników, pojawianie się oczekiwane / nieoczekiwane, konsekwencje pojawienia się innych osób, opis kontaktu z mediami, jeśli pojawiły się media. Po wydarzeniu czas na refleksje i opis, jak widzi się to wydarzenie dzisiaj, co można poradzić komuś, kto znalazł się w podobnej sytuacji, częstotliwość pojawienia się refleksji po wydarzeniu i wpływ wydarzenia na rozmówcę.

Badany materiał nie został zbadany pod względem ilościowym, lecz zanalizowano go pod względem jakościowym i z punktu widzenia pragmatyczno-semantycznych warunków stosowania poszczególnych aktów mowy. Dla przejrzystości metodologicznej należy dodać, że taki wybór metody jest efektem niezwykle utrudnionego dostępu do materiału. Materiał gromadzony był - jak wynika z powyższego zestawienia - w sposób niejednorodny. Kilka incydentów opisano przy użyciu kwestionariuszy ankiet dla wszystkich uczestników sytuacji kryzysowej, inne incydenty opisywane były na podstawie ankiet wypełnionych przez negocjatorów i policjantów garnizonu śląskiego, materiał zgromadzony był także na podstawie wywiadów, przykłady wynotowane z literatury przedmiotu i literatury pięknej (bardzo ubogiej!, poświęconej badanej tematyce) dał w miarę pełny obraz przebiegu negocjacji policyjnych.

2. Problemy teoretyczno-metodologiczne

2.1. Komunikacja jako proces. Modele komunikacji werbalnej (wybór)

Słowo *komunikować* pochodzi od łacińskiego terminu *communico* ‘czynię wspólnym’, książk. ‘podawać coś do wiadomości, przekazywać jakąś informację, zawiadamiać o czymś’, np. *Komunikować, że pociąg się opóźni. Komunikować o zebraniu. Komunikować komuś swoje stanowisko w jakiejś sprawie.* (USJP). Termin *komunikować się* oznacza ‘utrzymywać z kimś kontakt, porozumiewać się’, np. *Komunikować się z przyjaciółmi. Komunikować się z kimś listownie, telefonicznie.* (USJP).

W olbrzymiej liczbie definicji komunikowania (w latach pięćdziesiątych R. Merton naliczył ich około stu sześćdziesięciu, a obecnie jest ich kilkakrotnie więcej¹³) zwraca się uwagę na różne aspekty i cechy zjawiska, przy czym przypisuje im się różne znaczenia. Nie sposób przytoczyć nawet części definicji procesu komunikowania się, dlatego też przytoczone zostaną wybrane definicje komunikowania się ze wskazaniem tych definicji, w których wyeksponowane zostały aspekty i cechy procesu komunikowania się, stanowiące podstawę rozważań w niniejszej rozprawie.

B. Dobek-Ostrowska (2007) przytacza w oparciu o dorobek nauki o komunikowaniu uniwersalną definicję komunikowania:

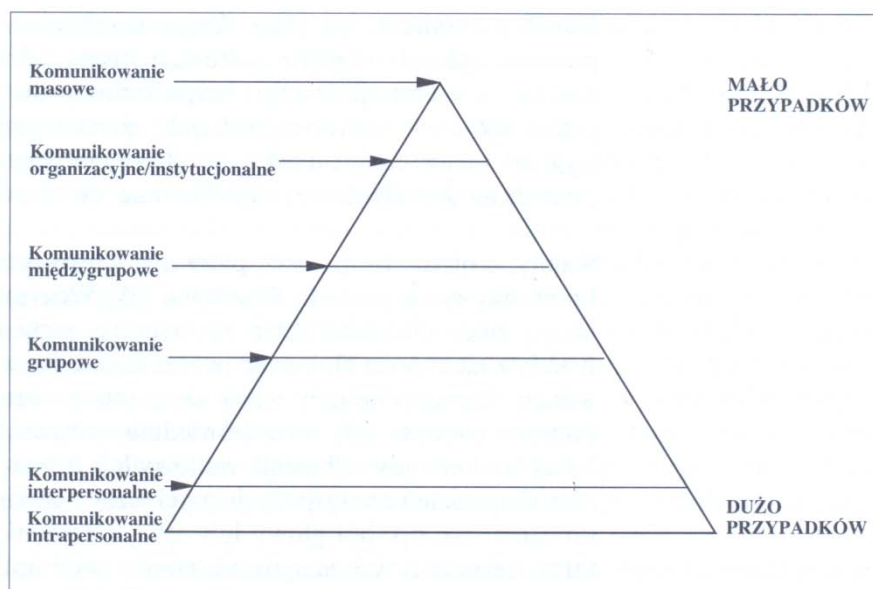
Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki. (Dobek-Ostrowska, 2007: 13).

Warto także przytoczyć definicję wskazującą warunek skuteczności komunikacji:

Istotą procesu komunikowania się jest przepływ informacji pomiędzy różnymi podmiotami. Służy on uzgodnieniu przez wszystkich uczestników tego procesu wspólnego i tożsamego rozumienia sytuacji lub stanu. Tylko wtedy komunikowanie się jest skuteczne, jeśli definicja danej sytuacji jest rozumiana w taki sam sposób przez wszystkich uczestników procesu wymiany informacji. (Hausner, 1999: 12).

¹³ Za: Dobek-Ostrowska, 2007: 12.

Komunikowanie jest procesem społecznym, zachodzi w kontekście społecznym (kontekst interpersonalny, grupowy, instytucjonalny, publiczny, masowy i międzykulturowy), jest zdeterminowany przez liczbę i charakter uczestników procesu, jest procesem kreatywnym (w procesie komunikowania budowane są nowe pojęcia i przyswajana wiedza o otaczającym świecie), ma charakter dynamiczny (polega na przyjmowaniu, rozumieniu i interpretowaniu informacji), jest procesem ciągłym (trwa od narodzin człowieka do jego śmierci), posługuje się symbolami i znakami (warunkiem dojścia do poru mówienia jest operowanie tymi samymi znakami i symbolami), jest procesem interakcyjnym (między uczestnikami procesu komunikowania się wytwarzają się określone stosunki: o charakterze partnerskim / symetryczne lub dominacji i podporządkowania / niesymetryczne, jest celowe i świadome (działaniem uczestników kierują określone motywy), jest nieuchronne ('nie można się nie komunikować'¹⁴), jest nieodwracalne (w porównaniu z pewnymi procesami fizycznymi czy chemicznymi) (Dobek-Ostrowska, 2007: 14- 15). Proces komunikowania się zachodzi na kilku poziomach, co przedstawia się w literaturze przedmiotu w postaci piramidy:



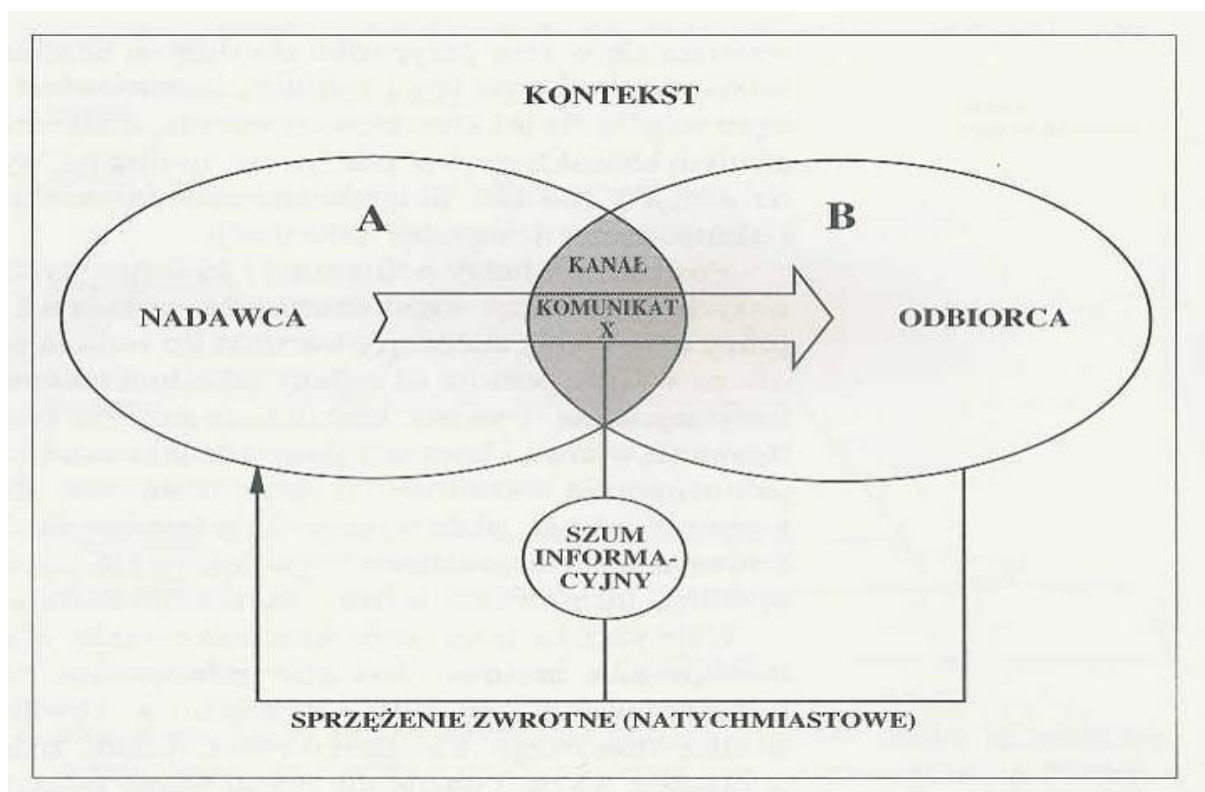
Rys.1 Poziomy komunikowania w społeczeństwie (wg. D. McQuaila, 1987: 6).

Wśród elementów procesu komunikowania się wyróżnić należy: uczestników procesu komunikowania się, kontekst, przekaz (komunikat), kanał, szumy i sprzężenie zwrotne.

¹⁴ Jest to zgodne z koncepcją P. Watzlawicka, J. Beavin, D. Jacksona z pracy *Pragmatics of Human Communications* (1967).

Uczestnicy procesu komunikowania się (nadawca i odbiorca) wymieniają się komunikatami, przy czym komunikat wysyłany i odbierany nie mają takiego samego znaczenia, gdyż każdy uczestnik procesu komunikacyjnego jest „produktem swojego indywidualnego doświadczenia, uczuć, idei, nastrojów, wykonywanych zajęć (zawodu), religii...” (Dobek-Ostrowska, 2007: 15). Kontekst określa warunki procesu komunikowania się (aspekt fizyczny, aspekt historyczny, psychologiczny i kulturowy). Na przekaz (komunikat) składają się znaczenia (czyste idee i uczucia, istniejące w ludzkich umysłach, przekładane za znaczenia; symbole (słowa, sygnały niewerbalne, dźwięki, działania), kodowanie i dekodowanie, forma i organizacja). Kanał jest rozumiany jako droga przekazu komunikatu i środki transportu. Szumy mogą mieć charakter zewnętrzny (związany z otoczeniem zewnętrznym procesu komunikowania się), wewnętrzny (uczucia i predyspozycje psychiczne uczestników komunikatu) i semantyczny (nieprawidłowe użycie przez nadawcę znaczeń). Sprzężenie zwrotne jest reakcją odbiorcy na komunikat po odkodowaniu komunikatu (Dobek-Ostrowska, 2007: 15 – 17).

Schemat komunikowania interpersonalnego przy niezbędnej obecności uczestników procesu komunikowania się można przedstawić za następująco:



Rys. 2. Schemat komunikowania interpersonalnego (wg. Dobek-Ostrowska, 2007: 20)

Komunikacja to proces, w którym osoba-nadawca komunikatu sprawia, że jej myśli, pragnienia i wiedza stają się znane i zrozumiałe dla innej osoby (odbiorcy) (Bieniok, 2005: 11),

to zrozumienie komunikatu gwarantuje przekaz sygnałów różnego typu, a więc realizacja procesu komunikowania się z uwzględnieniem wszystkich parametrów sytuacji komunikacyjnej: płaszczyzny werbalnej, płaszczyzny niewerbalnej, parawerbalnej, różnic kulturowych, systemów wartości nadawcy i odbiorcy. Komunikacja werbalna *face to face* może być skuteczna wyłącznie dzięki jedności działań werbalnych, suprasegmentalnych¹⁵ i niewerbalnych. Poniżej przytoczono definicję komunikowania interpersonalnego Z. Nęckiego, w której zwrócono uwagę na wymienione parametry sytuacji komunikacyjnej:

Komunikowanie interpersonalne to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania (Nęcki, 2000: 98).

Poniższa tabela przedstawia kod podstawowy i subkody językowe:

Kod podstawowy	Subkod
Językowy	Fonologiczny (modele głosek); Morfologiczny (tworzenie z fonemów większych znaczących całości); Leksykalny (zbiór wyrazów w danym języku); Syntaktyczny (reguły łączenia wyrazów we frazy i zdania); Stylistyczny (budowanie dłuższych tekstów dzięki znajomości reguł danego języka)
Parajęzykowy (pośrednio związany z systemem językowym; modyfikuje znaczenie komunikatu)	Prozodyczny: akcent, intonacja, rytm Paraprozodyczny: ton głosu, brzmienie, tempo mówienia
Pozajęzykowy	Mimiczny; Gestowy; Zapachowy; Dotykowy Wzrokowy; Aparycyjny Fizjologiczny; Kontekstowy Proksemiczny; Temporalny

Tabela 2 *Kod i subkody językowe* (wg B. Kaczmarek, 2003: 18)

¹⁵ Warstwa suprasegmentalna – subkod prozodyczny (intonacja, akcent, iloczyn, tempo mówienia, pauza, rytm, siła i barwa głosu)

Do barier skutecznej komunikacji należy filtrowanie, selektywna percepcja, przeciążenie informacyjne, emocje, język i niepokój komunikacyjny (Bieniok, 2005). Filtrowanie polega na manipulowaniu informacją, aby wywrzeć na odbiorcy korzystniejsze wrażenie, np. pracownik mówi to, co szef chciałby usłyszeć i braku przedstawienia obiektywnych informacji. Odbiorca komunikatu widzi i słyszy w sposób selektywny. Uzależnione to jest od jego potrzeb, motywacji, doświadczenia, przeszłości, własnych zainteresowań, uprzedzeń do nadawcy komunikatu... (selektywna percepcja). W tym przypadku wybiera się jedne, a pomija drugie informacje (przeciążenie informacyjne). Komunikaty są przez interlokutora różnie interpretowane, w zależności od tego, czy jest się wesołym, czy smutnym lub zdenerwowanym w trakcie wygłaszania komunikatu (wyrażanie emocji). Uczestnicy aktu komunikacji stosują swoisty żargonu, używany w niektórych zawodach, używają wyrażen niezrozumiałych dla odbiorcy, zaznacza się zróżnicowanie językowe w zależności od wieku, wykształcenia, kultury, środowiska. Lęki i niepokoje w czasie spotkań twarzą w twarz z ważną osobą lub z audytorium także zakłócają nadawanie i odbieranie komunikatów (niepokój komunikacyjny)¹⁶.

Nadawca przekazując komunikat w celu nakłonienia odbiorcy do podjęcia decyzji, uznawanych przez niego za słuszne, musi przestrzegać następujących zasad:

- Sprawdzenie własnej sytuacji komunikacyjnej;
- Zwracanie uwagi na szczegóły;
- Uwzględnienie chwiejności uwagi rozmówcy;
- Wystrzeganie się formułowania przedwczesnych ocen;
- Gotowość przyznania się do ewentualnej pomyłki;
- Zwracanie uwagi na sens wypowiedzi;
- Liczenie się z emocjami własnymi i drugiej strony;
- Uwzględnienie każdego pytania;
- Akceptacja zróżnicowania poglądów obu stron;
- Próba przyjęcia punktu widzenia drugiej strony;
- Bycie taktownym przy wyrażaniu niezgody;
- Unikanie udzielania rad;

¹⁶ Do sposobów przezwyciężania barier komunikacyjnych należą: korzystanie ze sprzężeń zwrotnych, upraszczanie języka, aktywne słuchanie, panowanie nad emocjami i właściwe odczytywanie sygnałów niewerbalnych.

- Bycie wnikliwym obserwatorem;
- Mówienie w sposób jasny i rzeczowy;
- Okazywanie partnerowi szacunku (Nęcki, 1991; 2000; Szwed 1998; Kałużna-Drewińska, 2006: 26).

Na jakość procesu komunikacyjnego wpływa cały szereg czynników. Są to czynniki o charakterze psychologicznym (sposób wzajemnego postrzegania się uczestników procesu komunikacji), fizycznym (warunki materialne, techniczne i środowiskowe, w których przebiega komunikacja), historycznym (pozytywne i negatywne zaszłości historyczne, które mogą wpływać na skuteczność komunikacji), kulturowym (ogół wartości, norm, symboli i innych czynników kulturowych wpływających na proces komunikacji), czasowym (związek między przebiegiem komunikacji, jego formami, natężeniem i jakością a czasem) (Wiktor, 2001; Kałużna-Drewińska, 2006: 26 - 27).

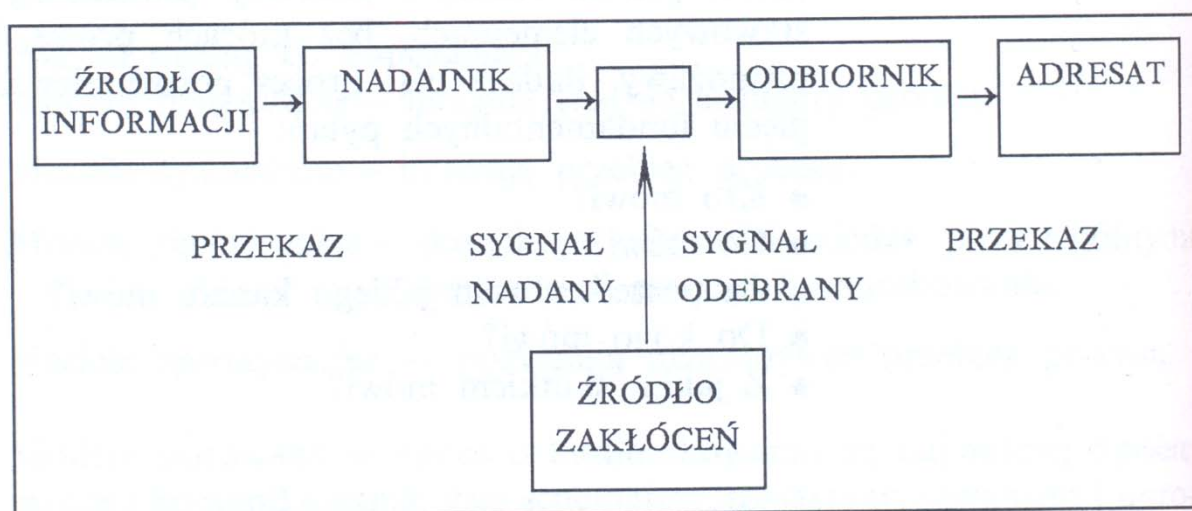
Poniżej omówiono modele komunikacyjne¹⁷: model kodowy, model inferencyjny i interakcyjny.

Model kodowy opiera się na wyróżnieniu źródła i odbiorcy przekazu zakodowanego i przesyłanego za pośrednictwem jakiegoś kanału. Przesłana informacja zostaje zdekodowana przed odbiorcą posługującego się takim samym kodem, jak nadawca. Zakłada się, że to, co zakodowane, zostanie odkodowane. Taki model nie odzwierciedla jednak rzeczywistej komunikacji. Nie uwzględnia się tego, że wspólnota kodu nie gwarantuje porozumienia. Modele kodowe nie uwzględniają bowiem kontekstu, który wpływa na zmianę znaczenia. Ponadto w modelu tym zakłada się, iż komunikacja zachodzi tylko dzięki celowemu przekazowi informacji, tj. nadawca komunikuje tylko te informacje, które chce przekazać. Taki model nie analizuje informacji niezamierzonych, nie obejmuje ponadto szeregu czynników wpływających na przebieg komunikacji: społecznych, psychologicznych, intencjonalnych, kontekstowych (kontekstu sytuacyjnego i społecznego).

W ramach modelu kodowego należy zwrócić uwagę na model matematyczny przepływu sygnałów Shannona i Weavera (1948), linearny model przez wielu komunikologów traktowany jako wzorcowy model operacyjny (pozwala przewidywać przebieg procesu). Do modelu wprowadzono nowe kategorie, takie jak szum informacyjny, przepustowość kanału, kod (kodowanie i odkodowanie). Autorzy modelu wyróżniają trzy grupy problemów: problemy techniczne (z jaką dokładnością symbole mogą być transmitowane), problemy semantyczne (z jaką precyzją wysyłane symbole są przenoszone

¹⁷ Model komunikacyjny to zbiór podobnych poglądów naukowych na temat badań komunikacji.

na pożądane znaczenie, problemy związane ze skutecznością (w jakim stopniu znaczenie odebrane odpowiada znaczeniu pożądanemu) (Dobek-Ostrowska, 2007: 78 – 79). Poniższy rysunek przedstawia schemat tego modelu:



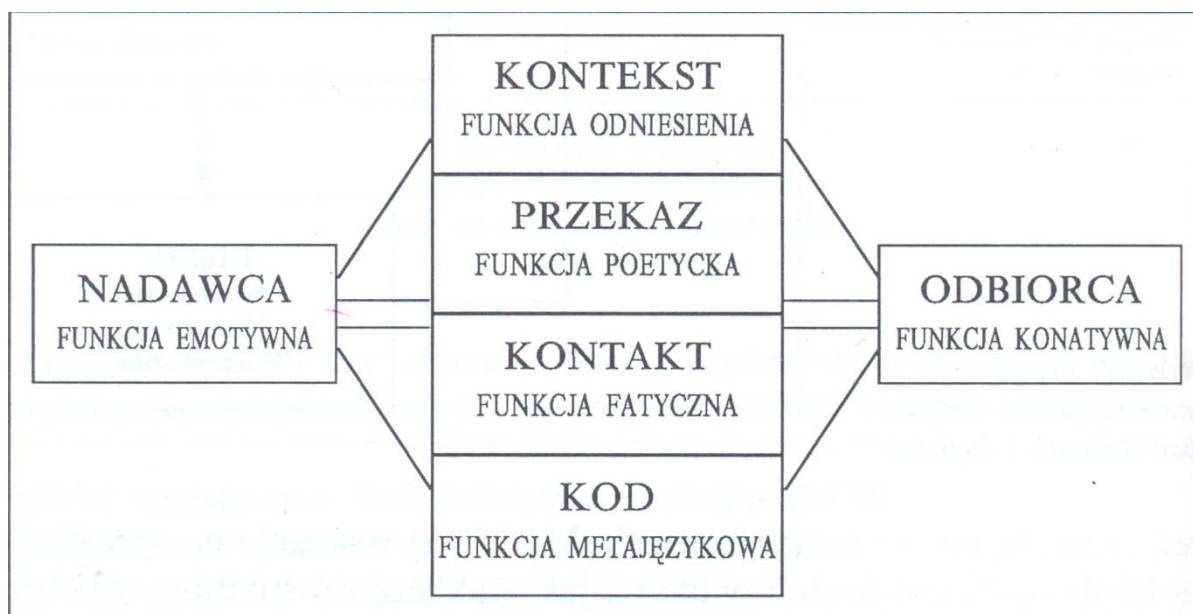
Rys.3. Model Shannona i Weavera (1949)

Na modelu matematycznym oparty jest lingwistyczny model komunikacji językowej R. Jakobsona (1989), który¹⁸ wyróżnił sześć funkcji komunikatu, które odpowiadają poszczególnym elementom procesu komunikowania: funkcja ekspresyjna (emotywna), funkcja odniesienia (referencyjna), funkcja poetycka (estetyczna), funkcja fatyczna, funkcja metajęzykowa i funkcja konatywna. Funkcja ekspresyjna przyporządkowana jest nadawcy. Zdradza ona indywidualne, osobiste właściwości mówiącego. Jest to świadome przekazywanie emocji za pomocą środków językowych. Funkcja ta wyraża też odczucia nadawcy (może to być list lub pamiętnik). Funkcja ta dodatkowo informuje odbiorcę o pochodzeniu, statusie społecznym, wieku czy płci nadawcy. Funkcja konatywna (impresyjna) przyporządkowana jest odbiorcy. Nadawca, wysyłając komunikat kształtuje u odbiorcy określone postawy i zachowania (np.: nakaz, komenda, polecenie, prośba). Funkcję konatywną wykorzystują teksty podane w formie wołacza - reklamy, zarządzenia, ogłoszenia, znaki (*Stój!*, *Uwaga!*) lub zdania wykrzyknikowe o charakterze rozkazującym: *Patrz uważnie!* Funkcja odniesienia (referencyjna, przedstawieniowa) odnosi się do kontekstu - rzeczywistości, o której wypowiada się nadawca i występuje w tekstach, które mają przekazywać informacje dotyczące otaczającego nas świata. Z kolei funkcja poetycka

¹⁸ Dzieło *Selected Writings*, w którym badacz zaprezentował model oparty na funkcjach komunikatów językowych ukazało się w 1962 r.

(estetyczna) odnosi się do komunikatu - nakazuje odbiorcy zwrócić na siebie uwagę. Na czoło wysuwa się funkcja poetycka - estetyczna. W tekście, posiadającym charakter estetyczny, wykorzystywane są środki artystycznego przekazu, zabiegi stylistyczne i środki poetyckie. Funkcja fatyczna służy podtrzymaniu kontaktu. Natomiast funkcja metajęzykowa koncentruje się na samym kodzie i tłumaczy sens kodu nadanego przez nadawcę. Posiadają ją teksty zajmujące się badaniem języka (lingwistyczne, językoznawcze). Model ten nie bierze jednak pod uwagę skomplikowanego wymiaru procesu komunikowania.

Model Jakobsona przedstawia schemat:



Rys 4. *Lingwistyczny model komunikacji R. Jakobsona (1989).*

Modele intencjonalne (Austin, Searle, Grice) zakładają, że znaczenie komunikatu zależne jest od intencji mówiącego, który wybiera takie sformułowania, aby wyrazić w sposób właściwy swoje intencje. Odbiorca dekoduje znaczenia i derywowanie intencji komunikacyjnej. Model inferencyjny funkcjonuje w dwóch wersjach: w wersji Grice'a (1975, 1978, 1981) i neo-Grice'owskiej (Sperber, Wilson, 1986). Intencje nadawcy zostają rozpoznane przez odbiorcę, nie tylko dlatego, że porozumiewają się przy pomocy wspólnego kodu, ale że działają według ogólnych zasad komunikacyjnych. Słowa nadawcy nie zawsze odzwierciedlają to, co nadawca miał na myśli. W komunikacji mamy do czynienia z dwoma typami aktów mowy: bezpośrednimi aktami mowy (intencje odczytane są przez odbiorcę niezależnie od sytuacji) i pośrednimi aktami mowy (intencje przekazywane przez nadawcę

nie wprost, w niekonwencjonalny sposób, przy czym intencje muszą być odczytane kontekstowo).

Poszukiwanie sensu wypowiedzi innego, niż literalny jest efektem naruszenia maksym współdziałania komunikacyjnego¹⁹. W procesie inferencji uruchomiony zostaje proces wnioskowania, na podstawie maksym konwersacyjnych można formułować wnioski – implikatury, gdyż w procesie komunikacji dużą część wypowiedzi stanowią informacje sugerowane (wyrażone nie wprost). Implikatury konwencjonalne są informacjami przekazywanymi nie wprost, kiedy jedynym źródłem wnioskowania są użyte formy gramatyczne. Implikatury konwersacyjne to informacja, która nie jest dosłownie zawarta w wypowiedzi i zależy bezpośrednio od konkretnego aktu mowy, a więc od kontekstu. Opisany proces polega zatem na dekodowaniu pośrednich aktów mowy. Od uczestników konwersacji wymaga się zatem więcej, niż znajomość kodu, gdyż sensy wypowiedzi zawierają się nie w tym, co wypowiedziane wprost, a kodowanie i dekodowanie odbywa się poza zawartością semantyczną zdań.

W **modelu interakcyjnym** zwraca się uwagę na to, iż komunikowanie opiera się na idei współdziałania. Model ten związany jest z rozwojem pragmatyki językowej, w tym teorii aktów mowy, analizy konwersacyjnej, socjolingwistyki, etnografii mówienia, kognitywizmu, lingwistyki międzykulturowej (Grabias, 1994; Hymes, 1972; Gumperz, 1982; Goffman, 1967, 2000). W centrum jego zainteresowania znajduje się kompetencja komunikacyjna, a przedmiotem badań są relacje między uczestnikami procesu komunikacji. Zachowania werbalne traktowane jest jako jeden z aspektów porozumiewania się, gdyż komunikacja to proces wielokanałowy, który zachodzi w planie werbalnym, parawerbalnym i niewerbalnym.

Punktem wyjścia jest przekonanie o tym, że nie można nie komunikować, gdyż każde zachowanie człowieka jest nośnikiem znaczenia. W związku z tym, nadawca komunikuje nie tylko to, co chce przekazać, ale i to, co jest niezależne od jego intencji w sposób niezamierzony.

S. Grabias (1994: 248-249) określa **interakcję** jako *sposoby działań jednostki w konkretnych sytuacjach oraz stosowane potocznie zabiegi rozumienia i dostosowywania się działań partnerów*. Tenże autor definiując interakcję społeczną wychodzi od pojęcia dyskursu rozumianego jako *ciąg zachowań językowych, których postać zależy od tego, kto mówi, do kogo, w jakiej sytuacji i jakim celu. Tak pojęty dyskurs jest rodzajem interakcji społecznej dokonującej się przy udziale języka* (Grabias, 1994: 264).

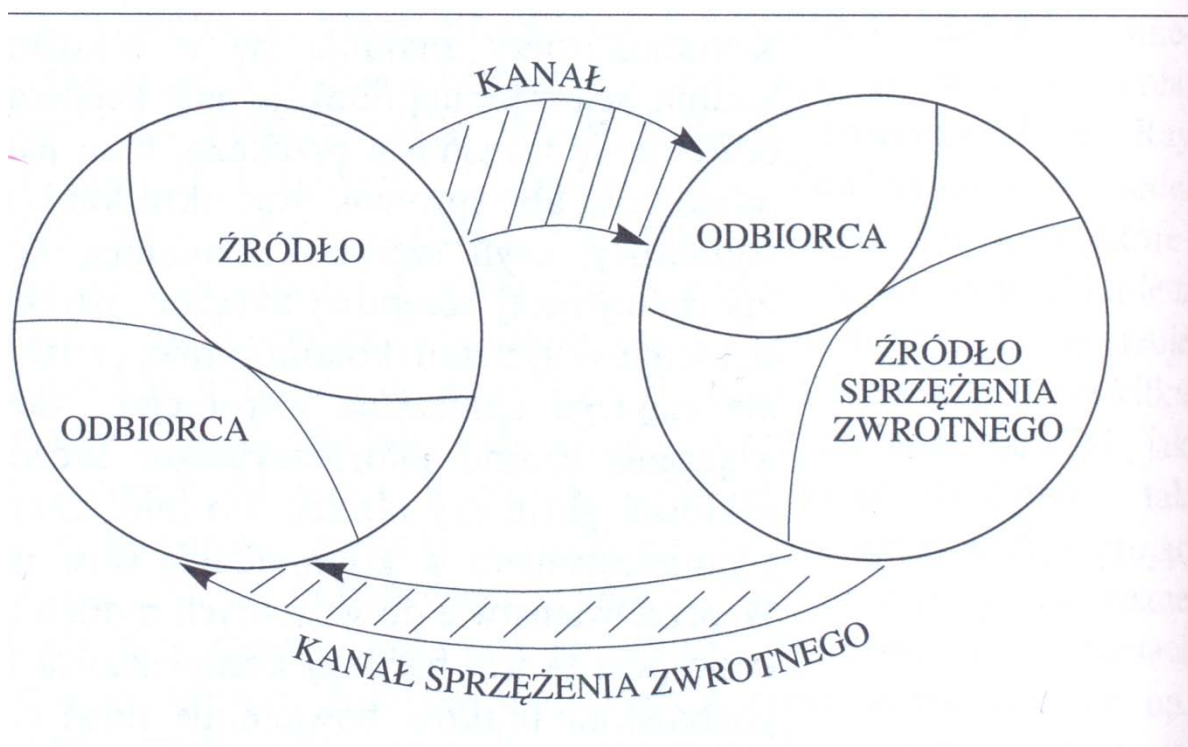
¹⁹ O maksymach współdziałania konwersacyjnego patrz podrozdział o aktach mowy.

W modelu interakcyjnym jednym z podstawowych jest pojęcie sytuacji. Jest to z jednej strony zespół uwarunkowań fizycznych, tj. czasowych i przestrzennych, w jakich realizuje się określone zachowanie, a z drugiej strony powtarzający się układ wszystkich komponentów interakcji w określonym czasie i przestrzeni (nadawców i odbiorców z pełnionymi przez nich rolami społecznymi i intencjami, które się wzajemnie przenikają) (Grabias, 19943: 255).

Należy w tym miejscu przywołać pojęcie wskaźników kontekstualizacji, tj. elementów języka, którymi posługuje się nadawca, w celu zasugerowania odbiorcy pewnej interpretacji komunikatu, poprzez odniesienie do takich ram interpretacyjnych procesu komunikacji, jak: grzeczność językowa, oficjalność, stopień bliskości interlokutorów, kontekst instytucjonalny, może to być także intonacja, słownictwo, składnia, zmiany stylu wypowiedzi (Gumperz, 1982; za: Duszak, 1998: 246 – 247).

Z modelem interakcyjnym związana jest również koncepcja E. Goffmana (2000) komunikacji jako teatru. Podstawowe pojęcia tej koncepcji to: interakcja – wzajemny wpływ interlokutorów, występ – działalność uczestnika interakcji w danej sytuacji, scena – miejsce, gdzie odbywa się interakcja, kulisy – miejsce, gdzie tłumione są wrażenia, jakie działający chciałby wywrzeć, twarz, maska, rola – społeczny obraz własnej osoby. Pod tymi postaciami realizują się zachowania interpersonalne.

Poniżej przedstawiono schemat interakcyjnego modelu komunikacji:



Rys 5. *Interakcyjny model komunikacji* (Dobek-Ostrowska, 2007: 108).

Dekodowanie komunikatu następują zgodnie z kulturą, wartościami i sytuacją. Koła wskazują proces krążenia, podkreśla się w ten sposób wymienialność ról nadawcy i odbiorcy. Odbiorca w sprzężeniu zwrotnym staje się nadawcą, a cykliczność interaktywnego procesu komunikacji wynika z wymienności ról uczestników procesu komunikowania się.

W nurt wielopłaszczyznowego postrzegania komunikacji wpisuje się także koncepcja K. Bühlera (trójdzielna klasyfikacja znaku)²⁰ i M. K. A. Hallidaya. Halliday wyróżnia trzy płaszczyzny przejawiania się komunikatu: płaszczyzna ideacyjna (wyrażanie treści), płaszczyzna interpersonalna (interakcja między ludźmi poprzez wyrażanie roli społecznej, postaw, ocen), płaszczyzna tekstowa (tworzenie tekstu odpowiednio do sytuacji) (Kurcz, 1976: 90). Koncepcję Hallidaya rozwija gramatyka komunikacyjna, która zakłada, że język funkcjonuje na trzech poziomach:

- Ideacyjnym (poziom obrazowania, wykorzystujący zdolność przedstawieniową języka naturalnego);

²⁰ Każda wypowiedź jest symptomem treści umysłu nadawcy, symbolem opisującym rzeczywistość i sygnałem skierowanym do odbiorcy (analogicznie wymienia trzy funkcje języka: wyrażania, przedstawiania i apelowania) (Bühler, 1982).

- Interakcyjnym (poziom współdziałania z interlokutorem);
- Tekstowym (poziom samoorganizacji języka) (Awdiejew, 2000: 17 – 18).

Psychologiczny model komunikacji Schulza von Thuna

Psychologiczny modelu komunikacji Friedemanna Schulza von Thuna (2001, 2002, 2006) charakteryzuje się wielopłaszczyznowością. F. Schulz von Thun odwołuje się swojej koncepcji zarówno do „aspektów mowy” Karla Böhlera (Thun, 2001: 12), jak i P. Watzlawicka (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967), a jego propozycja dotyczy wskazania wzajemnego przenikania się płaszczyzn komunikacji. Koncepcja F. Schulza von Thuna wskazuje możliwości wykorzystania modelu w sytuacjach dialogowych, wpisuje się zatem w nurt komunikacyjny modeli dialogowych. Model ten, chociaż jest modelem psychologicznym, może być wykorzystany jako narzędzie do badania dialogu, gdyż opiera się na mechanizmie wzajemnego przenikania się i uzupełniania elementów różnych płaszczyzn..

Schulz von Thun wyróżnia cztery płaszczyzny odpowiedzialne za jakość wypowiedzi:

- płaszczyzna rzeczowa – odpowiedzialna za przekazywanie informacji o aktualnym stanie rzeczy;
- płaszczyzna ujawniania siebie – odpowiedzialna za zamierzone lub mimowolne przekazywanie informacji o nadawcy;
- płaszczyzna apelu – odpowiedzialna za wywieranie wpływu na odbiorcę;
- płaszczyzna wzajemnych relacji – odpowiedzialna za wyrażanie stosunku nadawcy do odbiorcy (Schulz von Thun, 2007: 14), co graficznie przedstawił w postaci kwadratu:



Rys. 6. Cztery płaszczyzny wypowiedzi – model komunikacji międzyosobowej (Schulz von Thun, 2007: 15)

Każda wypowiedź zawiera wiele informacji. Nadawca – chce, czy nie – komunikuje na wszystkich czterech płaszczyznach jednocześnie (Schulz von Thun, 2007: 32). Autor przytacza przykład dialogu męża z żoną. Mąż mówi: *Patrz, zielone światło*. Na płaszczyźnie rzeczowej została przekazana treść informacyjna, ale na płaszczyźnie ujawniania siebie została przekazana informacja *Mnie się spieszy*, natomiast na płaszczyźnie apelu informacja *Dodaj gazu*, a na płaszczyźnie wzajemnych relacji *Potrzebujesz mojej pomocy*, na co żona reaguje *Prowadzę ja czy ty?* Graficznie przedstawia to następująco:



Rys. 7. Rozkład płaszczyzn wypowiedzi pod lupą psychologii komunikacji (Schulz von Thun, 2007: 32).

Programowanie neurolingwistyczne (NLP)

NLP – neurolingwistyczne programowanie (*Neuro-Linguistic Programming*) jest metodą opracowaną po raz pierwszy w USA w połowie lat siedemdziesiątych przez dwóch

uczonych: Richarda Bandlera (informatyka) i Johna Grindera (psychologa)²¹. Ta dziedzina wiedzy powstała na styku kilku kierunków nauki: psychologii, cybernetyki i teorii systemów i neurobiologii. W określeniu programowanie neurolingwistyczne, człon *neuro* akcentuje źródło naszych zachowań w systemie neurologicznym (w procesach widzenia, słyszenia, węchu, smaku i dotyku oraz uczuciach). Człon *lingwistyczne* wskazuje, iż język jest podstawowym narzędziem komunikowania i zmiany naszych zachowań i myśli. Natomiast człon *programowanie* wyznacza sposób organizowania idei i działań przez człowieka w celu osiągnięcia określonych efektów.

Według J. O'Connora i J. Seymoura *NLP jest sztuką i nauką tworzenia indywidualnej doskonałości. Sztuką, ponieważ każdy wnosi swoją niepowtarzalną osobowość i styl do tego, co robi, i nigdy nie uda się zamknąć tego w słowa czy techniki. Nauką, ponieważ istnieje metoda i proces odkrywania zasad stosowanych na danym polu przez jednostki wybitne dla osiągania wybitnych rezultatów. Proces ten nazywamy modelowaniem (modelling), a wzorce, umiejętności i techniki odkrywane tą drogą coraz częściej stosowane są w poradnictwie, edukacji i biznesie dla bardziej efektywnej komunikacji, rozwoju osobowego czy przyspieszonego uczenia się* (O'Connor, Seymour, 1996: 21-22).

Polski Instytut NLP podaje, iż programowanie neurolingwistyczne to *Zbiór wiedzy dotyczącej sposobu działania, użytkowania, wykorzystywania i rozwijania naszego umysłu (mózgu) we współdziale z naszym ciałem, które stanowi receptor (widzenie, słyszenie, smakowanie, wąchanie, czucie) rzeczywistości dla tegoż umysłu; NLP to zarówno system teoretycznych modeli pozwalających rozumieć strukturę doświadczenia i działania człowieka, jak też zestaw praktycznych metod wspomagających konstruktywne zmiany i rozwój*²².

Zgodnie z założeniami NLP świat postrzegamy za pomocą filtrów. Jednym z nich jest język, innym nasze przekonania. NLP proponuje przyjęcie filtrów – ram behawioralnych (*behavioural frames*), sposobów myślenia o tym, jak działamy, pomagających zmienić system postrzegania świata. Wyróżnia cztery podstawowe rodzaje ram behawioralnych:

1. Orientacja raczej na cel niż na problem – oznacza skupienie się na tym, co chcemy osiągnąć i odkrywanie potencjału, jaki posiadamy, aby ten cel osiągnąć

²¹ Informacje na temat historii powstania i teoretycznych przesłanek NLP znaleźć można w książce W. Walkera *Przygoda z komunikacją Bateson, Perls, Satir, Erickson. Początki NLP* (2001).

²² Źródło: Polski Instytut NLP - <http://www.econlp.com/index.php>. Ze stron internetowych korzystano w okresie czerwiec 2010 – grudzień 2011.

2. Zadawanie pytań *jak?*, a nie pytań *dlaczego?* – pytania takie pomogą w zrozumieniu prawdziwego oblicza problemu, podczas gdy pytania typu *dlaczego?* prowadzą do uzasadnienia i usprawiedliwienia bez zmiany czegokolwiek.
3. Informacja zwrotna w przeciwieństwie do porażki – opiera się na odrzuceniu istnienia porażek, gdyż mamy do czynienia z rezultatami, które mogą być wykorzystywane jako informacje zwrotne, jako okazja, aby nauczyć się czegoś, czego nie brało się wcześniej pod uwagę.
4. Umiejętność rozważenia możliwości, a nie konieczności – postrzeganie tego, co można zrobić, zamiast rozważania ewentualnych ograniczeń (O'Connor, Seymour, 1996: 26).

Punktem wyjścia dla tej dziedziny są psychologiczne uwarunkowania procesu porozumiewania się. Efektywna komunikacja realizuje się, kiedy pomiędzy osobami utrzymuje się swoisty kontakt; ich ciała, podobnie jak słowa, dopasowują się wzajemnie. W literaturze NLP takie pozostawanie w kontakcie z drugą osobą nazywa się odzwierciedleniem (*mirroring*) i harmonizowaniem (*matching*) (O'Connor, Seymour, 1996: 40-42). Zaangażowanie w komunikację przypomina zaangażowanie w taniec. *Kontakt jest zatem całościowym kontekstem przekazu słownego. Jeśli znaczeniem komunikacji jest odpowiedź, jaką wywołujesz, to uzyskiwanie kontaktu jest zdolnością do wywoływania odpowiedzi.* (O'Connor, Seymour, 1996: 42). Zharmonizowanie dotyczy także dopasowania brzmienia głosu, prędkości, głośności i rytmu mowy. Dopasowanie (*pacing*) i prowadzenie (*leading*) są podstawowymi ideami NLP (O'Connor, Seymour, 1996: 43 – 44). Mają na uwadze kontakt i poszanowanie dla modelu świata drugiej osoby. Zakładają pozytywne intencje i są ważnym sposobem osiągania porozumienia czy wspólnych celów. Technikę dopasowania stosujemy, aby przystosować się do różnych sytuacji społecznych. Warunkiem dopasowania się do drugiej osoby i prowadzenia innych jest zwracanie uwagi drugiej osobie na konieczność bycia elastycznym w swoim zachowaniu.

Efektywna komunikacja w ujęciu programowania neurolingwistycznego zapewnia umiejętne wykorzystanie następujących modalności sensorycznych:

- wzrokowej (przekaz i odbiór informacji za pomocą obrazów);
- słuchowej (przekaz i odbiór informacji za pomocą dźwięków);
- kinestetycznej, inaczej dotykowo-czuciowej (przekaz i odbiór informacji za pomocą dotyku i odczuć).

Człowiek zapamiętuje bowiem jedną dziesiątą informacji uzyskanej podczas czytania, dwie dziesiąte usłyszanej informacji, trzy dziesiąte informacji, które zobaczy, siedem dziesiątych informacji, które jednocześnie widzi i słyszy, osiem dziesiątych tego, co sam powie i dziewięć dziesiątych tego, co sam robi (Cianciara, Uścińska, 1998: 35).

W procesach percepcji, myślenia, uczenia się korzystamy ze wszystkich zmysłów, ale zwykle szczególnie faworyzujemy jeden z nich. Dla wielu osób odbiór informacji jest najlepszy w sposób wzrokowy („wzrokowcy”), czyli myślenie obrazami. Dla osób wykorzystujących zmysł słuchu (tzw. „słuchowcy”), uwaga jest skierowana na bodźce audytywne. Inni odbierają informacje w sposób kinestetyczny („kinestetycy”) i wrażliwość w odbiorze bodźców skoncentrowana jest na dotyku, ruchu i odczuciach emocjonalnych.

Każdy system reprezentacji ujawnia się również w języku. Stosowane przez rozmówcę zwroty są często wskazówką, do którego systemu reprezentacji on należy. Oto kilka przykładów zmysłowo określanych słów i zwrotów językowych:

- neutralne – *Nie rozumiem Cię, Potrafię to rozpoznać;*
- wzrokowe – *Nie widzę, o co Ci chodzi, Przymknę na to oko, Nie ma cienia wątpliwości, Pesymistyczny pogląd;*
- słuchowe – *To nie brzmi wyraźnie, Zaległa niema cisza; Pozostało bez echa; Pozostać na coś głuchym;*
- kinestetyczne – *To do mnie nie dociera, W lot to złapię.*

Słowa, przymiotniki, przysłówki i czasowniki oparte na doznaniach zmysłowych nazywane są w NLP *predykatami* (O'Connor, Seymour, 1996: 53 – 54). Użycie określonej grupy predykatów świadczy o preferowanym systemie reprezentacji osoby. Poza tym osoby preferujące różne systemy reprezentacji będą w różny sposób oceniały dyskusję z przyczyny przypisywania różnych znaczeń słowom. Prowadzi to do rozumienia skuteczności komunikacji w kategoriach „jak mówimy”, a nie „co mówimy”, zharmonizowania się z dugą osobą i mówienia „jej językiem”.

Należy jednak koniecznie pamiętać, że wszystkie te ogólne zasady muszą być sprawdzone poprzez obserwację i doświadczenie. NLP nie jest kolejnym sposobem segregowania ludzi na kategorie. Jak piszą autorzy książki *NLP. Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*, [NLP] *może być wielką pokusą kategoryzowania siebie i innych na podstawie terminów i systemów reprezentacji. Jeśli popełnisz ten błąd, wpadniesz w pułapkę, która zagraża psychologii: ustalisz kategorie i przyporządkujesz do nich ludzi bez względu na to, czy do nich to pasuje czy nie. Ludzie są zawsze bogatsi niż*

wszelkie o nich uogólnienia. NLP dostarcza wystarczająco bogatego zestawu modeli, aby dopasować się do tego, co ludzie aktualnie robią, a nie dopasować ludzi do stereotypów (O'Connor, Seymour, 1996: 63).

NLP docenia siłę języka, siłę słowa. Stawia pytania: *W jaki sposób wiemy, że kogoś rozumiemy? Nadając jego słowom znaczenia. Nasze znaczenia, nie jego. Nie ma jednak pewności, że nasze i jego znaczenia są takie same. W jaki sposób nadajemy sens słowom, które słyszymy? Jak dobieramy słowa, aby wyrazić swoje myśli? Jak organizują one nasze doświadczenie?* (O'Connor, Seymour, 1996: 14).

Metamodel w NLP jest językowym narzędziem służącym do rekonstrukcji mentalnej mapy świata wypowiadającej się osoby. Jest serią pytań usiłujących odwrócić i rozwikłać dokonane w języku usunięcia (*delection*), zniekształcenia (*distortion*) i generalizacje (*generalization*) (O'Connor, Seymour, 1996: 117). Pytania metamodelu są potrzebne w celu uzupełnienia brakujących informacji w takich sytuacjach, kiedy partner komunikacji używa: niedookreślonych rzeczowników (*Są tam, żeby mnie dostać*), niedookreślonych czasowników (*Staram się to zapamiętać*), porównań (*X jest lepszy*), modalnych operatorów możliwości (*nie mogę, niemożliwe*), modalnych operatorów konieczności (*nie trzeba, muszę*), kwantyfikatorów ogólnych (*wszystko, każdy, zawsze...*).

NLP wykorzystuje mechanizmy językowe w celu wpływania na to, co dzieje się w umyśle odbiorcy. Techniki te znajdują np. zastosowanie w komunikacji sprzedawcy z klientem (Batko, Całek, 1999; Maciuszek, 2004; Sowa, Ambroziak, Batko, 2000). Do nich należą:

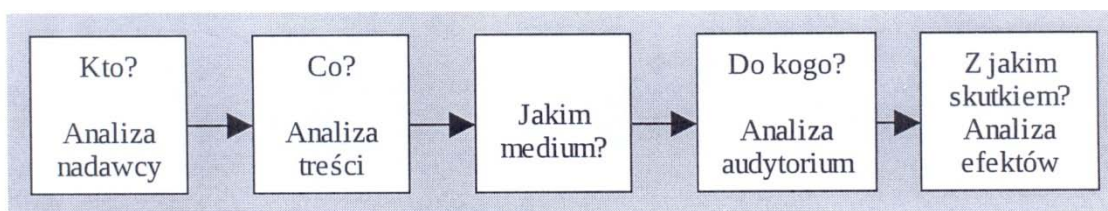
- Techniki sugerowania zamierzonych treści za pomocą zaprzeczeń, czasownika *spróbuj* oraz spójnika *ale*, metafor, implikacji (implikowanie jednoczesności przy użyciu spójnika *i* lub spójnika *oraz*, implikowanie skutku: zastosowanie form *sprawi, spowoduje, pozwoli*);
- Zastosowanie presupozycji dotyczących zmiany czasu (leksemy *zacząć, przestać, nadal, jeszcze, w czasie, podczas, gdy, przed, po, kiedy*); presupozycji opartych na świadomości czegoś (leksemy *wiedzieć, zdawać sobie sprawę, uświadamiać sobie*); presupozycji zawartej w spójniku *czy*, określanej mianem techniki pozornego wyboru.

W negocjacjach można posługując się psychologicznym modelem von Thuna, uzupełniać poszczególne jego płaszczyzny wybranymi aspektami modelu inferencyjnego i interakcyjnego, a także programowania neurolingwistycznego.

Komunikowanie ujmowane jako proces perswazyjny polega na *nakłanianiu odbiorców do podejmowania lub zaniechania określonych działań lub poglądów* (...) (Kula, 2005: 217). Perswazja jest próbą zmiany zachowań – na skuteczność działań wskazuje zatem osiągnięty efekt. Na efekt wskazuje model zaproponowany przez H. Lasswella, uważanego za jednego z prekursorów badań nad teorią komunikacji w 1948 roku, wykorzystujący rozważania Arystotelesa. Model ten opiera się na złożonym pytaniu badawczym obejmującym elementy:

Nadawca - Treść - Kanał - Odbiorca - Wynik, tj. Kto mówi? Co mówi? Za pomocą jakich środków? Do kogo? Z jakim skutkiem?

Model ten stanowił podstawę badań nad programem realizowanym na Uniwersytecie w Yale Carl Hovland poświęconym zmianie postaw (Stasiuk, 2008: 41). Traktuje proces komunikowania jako akt perswazji składający się z pięciu składników.



Rys 8. Składniki modelu komunikowania się w modelu H. Lasswella (wg: Globan-Klas, 1999, 57)

Jednak linearność tego modelu jest postrzegana jako jego wada, gdyż model wskazuje jeden kierunek procesu komunikowania, jest więc wyłącznie modelem komunikowania masowego. Po dodaniu jednak kolejnych elementów może zostać rozwinięty, a jego modyfikacja mogłaby wówczas wskazywać element sprzężenia zwrotnego, co w komunikacji interpersonalnej nabiera szczególnego znaczenia.

2.2. Rozważania nad definicją rozmowy

Do metod prowadzenia negocjacji policyjnych należy rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa i rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych (par. 2 pkt 2 *Zarządzenia nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r.*). Dlatego należy poświęcić trochę miejsca rozważaniom na temat rozmowy. Rozmowa - jako forma interakcji - jest przedmiotem badań psychologów i psycholingwistów. W pracy J. Bobryka (1995) *Jak tworzyć rozmawiając: Skuteczność rozmowy* została ona zdefiniowana następująco:

Rozmowa jest czynnością wykorzystującą kompetencję komunikacyjną (nie tylko kompetencję lingwistyczną), zachowaniem przebiegającym w obecności i przy współudziale innego człowieka, jest ona zarówno czynnością, polegającą na przesyłaniu i odbieraniu językowych komunikatów, jak i specyficznym rodzajem interakcji pomiędzy ludźmi mającymi na celu najczęściej uregulowanie lub podtrzymywanie pożądanых relacji z innymi ludźmi, pośrednie osiągnięcie pewnych praktycznych celów, zmianę sytuacji rozmawiających, czasem rozwój psychiczny uczestników rozmowy. (Bobryk, 1995: 58).

Porównajmy inną definicję, wskazującą cechy rozmowy:

[...] rozmową jest przekaz współtworzony przez ludzi, którzy świadomie mówią do siebie nawzajem i siebie słuchają w ramach wspólnie akceptowanej relacji. Toczy się ona w języku zrozumiałym dla rozmawiających, odbywa się w wybranym miejscu i trwa przez pewien czas. Może być przygotowana. Przebiega od początku do końca bez przerwy. Może być wznawiana i utrwalana. Ocenie podlegać mogą zarówno treść, jak i sposób prowadzenia rozmowy, a także osoby w niej uczestniczące. Ma ona pewien cel, temat i efekt, nie zawsze werbalizowany. Odmowa rozmowy z kimś jest sygnałem braku więzi lub formą represji (Kuryło, 2003: 31).

W definicji tej zwraca się uwagę m. in. na cechy świadomości stron biorących udział w rozmowie, zrozumiałość przekazu, trwanie przez określony czas, możliwość wznawiania i utrwalania, możliwość oceny rozmowy, jej celowość i efekt, który – należy podkreślić – nie zawsze jest werbalizowany i możliwość odmowy rozmowy z kimś, co w analizowanych

w rozprawie przykładach na poziomie unikania w kontakcie negocjatora ze sprawcą musi być sygnałem podjęcia odpowiednich taktyk w celu podtrzymana rozmowy.

W *Zarządzeniu nr 4 Komendanta Głównego Policji* z dnia 26 marca 2002r. zwraca się uwagę na bezpośredniość i pośredniość rozmowy. Rozmowa telefoniczna – nie jest rozmową typu *face to face*, nadawcę i odbiorcę dzieli przestrzeń. W takiej rozmowie wyklucza się wpływ zachowań niewerbalnych na przebieg rozmowy²³, przy czym zachowania parajęzykowe (dźwięki asemantyczne, np. śmiech, gwizdanie, wykrzyknienie, pischczenie wyrażające wole i emocje nadawcy)²⁴ grają dużą rolę. Jednak skuteczność rozmowy typu *face to face* i jej efektywność może być oceniana poprzez jedność działań werbalnych, suprasegmentalnych i niewerbalnych (Taras, 2003: 41).

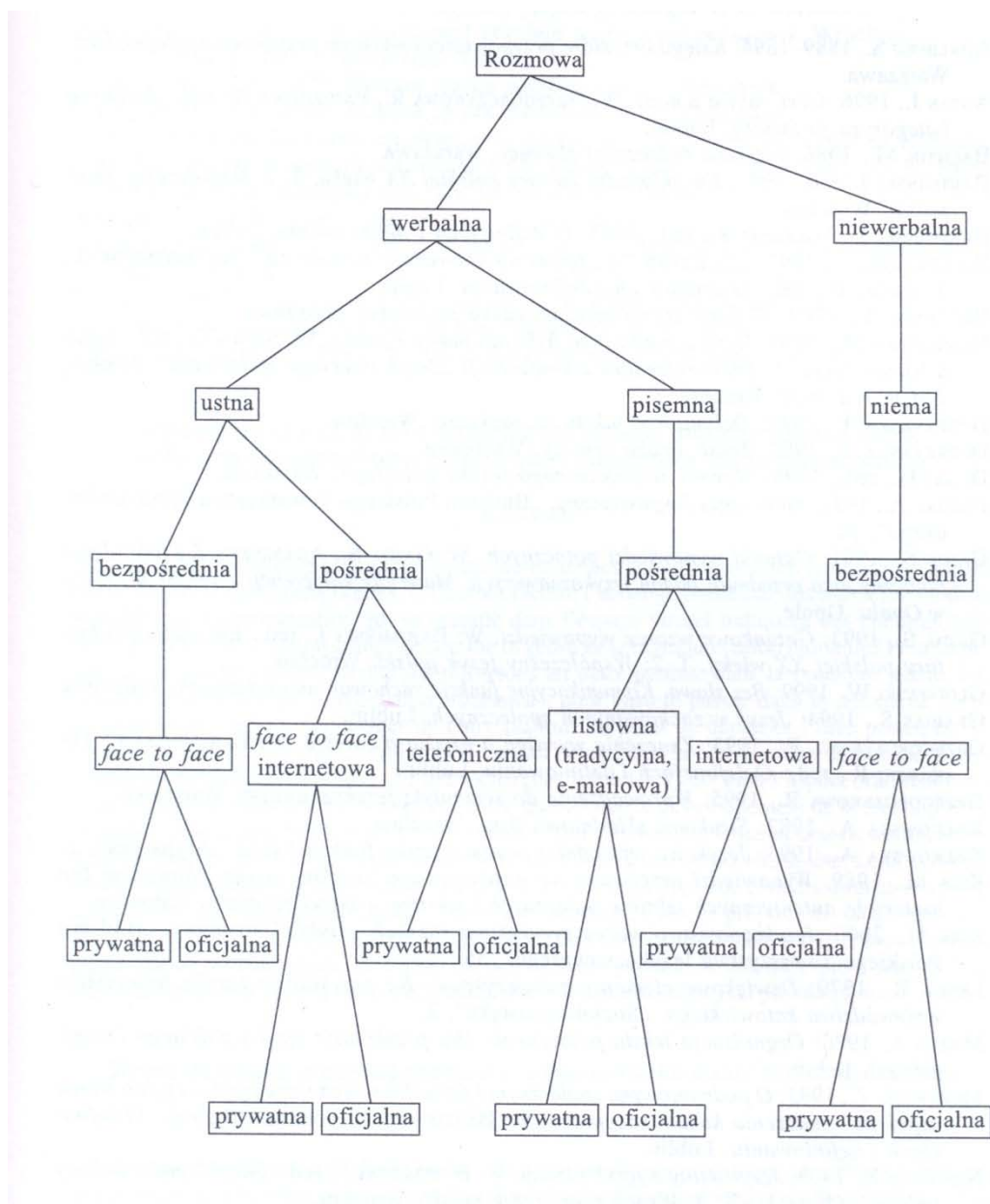
W źródłach leksykograficznych oraz literaturze przedmiotu *rozmowa* jest ujmowana na różne sposoby. Szerokie ujęcie *rozmowy* proponuje *Słownik języka polskiego* pod red. M. Szymczaka, według którego rozmowa to *wzajemna wymiana myśli za pomocą słów; mówienie z kimś, rozmawianie, konwersacja, pogawędka (Sz)*²⁵. B. Dunaj (1996) w *Słowniku współczesnego języka polskiego* oraz U. Żydek-Bednarczuk (1994: 32) ograniczają rozmowę do konotacji wyłącznie werbalnych, uzupełnianych jednak kodem niewerbalnym.

B. Taras (2003: 42) przedstawiła typologię rozmowy z uwzględnieniem sposobu przekazu informacji (słowny, pozasłowny), tworzywo wypowiedzi (mowa, pismo), ramy czasoprzestrzenne (jedność czasoprzestrzeni lub jej brak), kanał wymiany informacji (wzrokowy, słuchowy, dotykowy), kontakt rozmówców (oficjalny, nieoficjalny):

²³ Werbalny system komunikowania jest niewątpliwie główną cechą rozmowy (Żydek-Bednarczuk 1994; Warchała, 1991; Ożóg, 1990; Pisarkowa, 1975).

²⁴ O zachowaniach parajęzykowych m. in. Lebda, 1979; Ożóg, 1990: 72 – 74.

²⁵ Por. także szerokie ujęcie rozmowy w *Uniwersalnym słowniku języka polskiego* pod red. S. Dubisza.



Rys 9. Typologia rozmowy (wg Taras, 2003: 43)

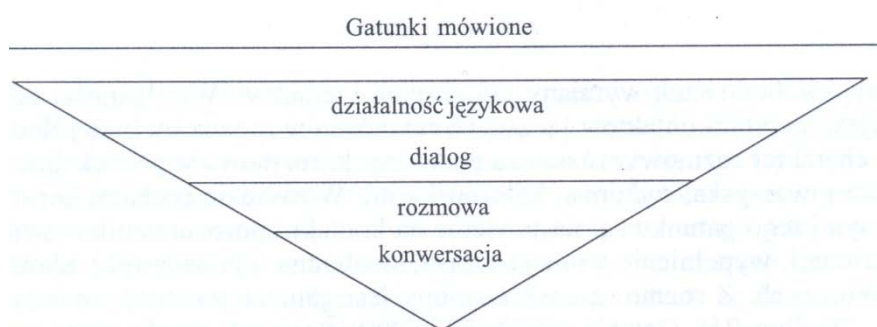
Rozmowa wiąże się nierozzerwalnie pojęciem dialogu. Przytoczmy definicję dialogu J. Warchali (2001: 169):

Dialog jako tekst jest łańcuchem kolejno po sobie następujących wymian, z których każda współtworzona jest przez minimum dwóch nadawców zanurzonych we wspólnej konsytuacji, na którą składają się: dziedzina zaktualizowanych przedmiotów i stanów rzeczy, czyli temat rozmowy, cel rozmowy pojęty jako intencje nadawców,

aby komunikat odniósł skutek, ich wiedza oraz wspólne otoczenie sytuacyjne (tu i teraz).

A. Wilkoń zaznacza, iż rozmowa i dialog dotyczą różnych bytów językowych i nie należy ich traktować jako synonimiczne. Traktuje rozmowę potoczną jako gatunek wypowiedzi dialogowej i polilogowej, zawężając zakres jego użycia (Wilkoń, 2003: 47) Rozmowę wiąże przy tym w takim typem dialogu, w którym dominują funkcje: ludyczne, informacyjne, wyrażające potrzebę kontaktu, zaspokojenie ciekawości, wiedzy, wymianę sądów i opinii itp.

U. Żydek-Bednarczuk (1994) przyjmuje szerokie ujęcie rozmowy²⁶, podając następujący trójkąt ilustrujący zakres użycia przywołanych w nim pojęć:



Rys 10. Zakres użycia pojęć *konwersacja, rozmowa, dialog, działalność językowa* (wg Żydek-Bednarczuk, 1994)

A Załazińska w książce *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych* (2006) traktuje oba pojęcia jako tożsame, a pojęcie *dyskursu* za kategorię nadrzędną wobec kategorii *dialogu-rozmowy*, zaś dialog *tworzą w twarz* za kategorię podrzędną wobec *dialogu-rozmowy* (Załaźnińska, 2006: 12)²⁷. Dyskurs badaczka rozumie szeroko, jako ujęcie języka w zdarzeniu

²⁶ Badaczka podaje, iż w ramach konwersacji działają zasady i maksymy Grice'a, natomiast w rozmowie „reguła interakcji, zmienności tematu jest luźna” (Żydek-Bednarczuk, 1994: 31).

²⁷ Dodajmy, iż badaczka posługuje się pojęciem *dialogu* wymiennie z *rozmową*, mając przy tym na myśli przede wszystkim rozmowę / dialog *tworzą w twarz*.

komunikacyjnym występującym realnie z cechami dynamiczności, szybkości, eliptyczności (Załaźńska, 2006: 12 – 13).

Zarówno przy szerokim, jak i węższym ujmowaniu rozmowy można jednak mówić o jej dialogowości (dialogiczności). Dialogowość rozmowy jest determinowana przemiennością ról nadawczo-odbiorczych (Ożóg, 1993: 93). Właśnie to nie pozwala na dokładne zaplanowanie rozmowy. Jeden z interlokutorów może być przez drugiego wprowadzony w zakłopotanie, zmuszony do działań podświadomych. A Załaźńska tak pisze o dialogiczności rozmowy:

To określenie brzmiące jak tautologia wskazuje jednak istotną rzecz: rozmowa nie jest bowiem sekwencją wymian komunikacyjnych między między nadawcą i odbiorcą, nie jest wymianą monologów, nie utrzymuje się w ramach prostego modelu „bodziec – reakcja”. Rozmowa jest niepowtarzalnym budowaniem płaszczyzny porozumienia komunikacyjnego poprzez słowa i działanie. Zmienność ról nadawczo-odbiorczych, charakterystyczna dla rozmowy, nie jest klarownie realizowana. Dwa podmioty dialogu: nadawca i odbiorca, mówiący i potakujący głową słuchacz, mówiący: „aha, no, rozumiem” (w trakcie wypowiedzi partnera), jest jeszcze odbiorcą-słuchaczem czy już nadawcą-mówiącym? A może jest to raczej kwestia opisu, który za cenę prawdziwości stara się być jasny i klarowny? Tymczasem rzeczywistość językowa, komunikacyjna jest bardziej złożona i nie poddaje się łatwym rozgraniczeniom. (Załaźńska, 2006: 105).

2.3. Istota negocjacji. Negocjacje kryzysowe i policyjne

Termin *negocjacje* pochodzi od łacińskiego rzeczownika *negotiatio*, który oznacza zajmowanie się handlem. *Uniwersalny słownik języka polskiego* pod red. S. Dubisza podaje następującą definicję tego pojęcia: *negocjacje* książk. a) ‘rokowania, pertraktacje prowadzone przez powaśnionych przedstawicieli dwu lub większej liczby państw’: *Negocjacje pokojowe. Prowadzić negocjacje* b) targowanie się ze sprzedającym w celu uzyskania niższej ceny lub korzystniejszych warunków zakupu’: *Negocjacje przy zakupie mieszkania* (USJP). Interesująca jest etymologia tego pojęcia. J. Waszkiewicz (1997) odnotowuje jego kupiecki rodowód. Słowo *negocjacje* pochodzi od łacińskiego *neg+otia*, przy czym człon pierwszy oznacza negację, natomiast człon drugi jest formą liczby mnogiej od *otium* (‘czas wolny, próżnowanie’). Słowo *negocjant* oznaczało przy tym kupca, szczególnie hurtownika, podobnie było w języku staropolskim.

Literatura dotycząca negocjacji jest bardzo obszerna²⁸. Obejmuje zarówno podejście teoretyczne, jak i studia przypadków. W literaturze poświęconej negocjacjom wyróżnić można książki zawierające między innymi zalecenia taktyczne z ilustracją krótkich przykładów:

Cohen H., 1982: *You Can Negotiate Anything*. New York

Karras C. L., 1970: *The Negotiating Game*. New York.

Fisher R., Ury W., 1981: *Getting to Yes* (polski tytuł *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*. Warszawa 1995).

Scott W. P., 1981: *The Skills of Negotiating*. Aldershot.

studia przypadków (książki negocjatorów, polityków i dyplomatów):

Kaufmann J., 1988: *Conference Diplomacy*. Dortrecht.

Golan M., 1976: *The Secret Conversations of Henry Kissinger*. New York.

Zartman W., 1976: *The 50% Solution*. New York²⁹.

prace naukowe, w tym szczegółowe prace empiryczne:

Morley J., Stephenson G., 1977: *The Social Psychology of Bargaining*. London.

Aranoff D., Tedeschi J. T., 1968: *Original states and behavior in the prisoner's dilemma game*. „Psychonomic Science”, 79 – 80

²⁸ Przedstawiono wybrane pozycje zamieszczone w Mastenbroek, 1998, 143 – 150.

²⁹ Książka ma podtytuł *Jak negocjować skutecznie z porywaczami, strajkującymi, szefami lub magnatami, arabami, Rosjanami i innymi znaczącymi przeciwnikami we współczesnym świecie*.

Eisenbeg M. A., Path M. E., 1976: *Prominence as a determinant of bargaining outcomes*. „Journal of Conflict Resolution”, 523 – 538.

teorie ogólne negocjacji, np. dotyczące teorii gier i jej zastosowania w negocjacjach:

Young P. R., Ed., 1975: *Bargaining: Formal Theories of Negotiation*. Chicago.

oraz książki poświęcone opisowi modeli negocjacji, wśród których należy wymienić najczęściej cytowaną książkę: Walton R. E., McKersie R. B., 1965: *A Behavioral Theory of Labor Negotiation*. New York,

a także poświęcone modelowaniu faz negocjacji:

Brock J., 1982: *Bargainig Beyond Impasse*. Boston.

Gulliver P. H., 1979: *Disputes and Negotiations*. New York.

Zartman W., Berman M. R., 1982: *The practical Negotiator*. New Haven.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę na dwie monografie autorstwa P. Mameta. Pierwsza z nich *Język negocjacji handlowych* (Mamet, 2004) jest próbą zbliżenia teorii negocjacji do teorii języka w celu dokonania analizy pojęcia języka specjalistycznego i podjęcia próby stworzenia modelu opisu języka. Analizuje język negocjacji handlowych w kategoriach leksykalnych, gramatycznych oraz analiza wybranych elementów dyskursu. Druga z nich *Język w służbie menedżerów – deklaracja misji przedsiębiorstwa* (Mamet, 2005) stanowi analizę lingwistyczną gatunku znanego jako deklaracja misji przedsiębiorstwa.

W definicjach negocjacji akcentuje się, że jest to rodzaj interakcji społecznej, ludzkiego współdziałania.

Porównajmy kilka definicji negocjacji:

Pierwsza, to definicja, wskazująca na częściowy zakres konfliktu interesów w negocjacjach:

Negocjacje to sekwencja wzajemnych posunięć, poprzez które strony dążą do osiągnięcia możliwie korzystnego rozwiązania częściowego konfliktu interesów (Nęcki, 1991, 16).

Inna definicja (Brdulak, Brdulak, 2000: 13) kładzie nacisk na czynność rozwiązywania konfliktu i podejmowanie decyzji w perspektywie zadowalającej obie strony, przy czym podkreśla się iż jest to proces komunikacyjno-decyzyjny, w którym konflikt starają się rozwiązać obie strony.

W definicji P. Wachowiaka (2001, 174) podkreśla się uświadomienie sobie przez obie strony, iż porozumienie zapewnia większe korzyści, niż działanie bez porozumienia.

Położenie nacisku na proces przepływu informacji zawiera definicja G. Krzyminiewskiej (1998: 34), w której wskazano, iż celem tego dwustronnego procesu przepływu informacji jest osiągnięcie końcowego porozumienia w sytuacji pozornie nierozwiązalnego konfliktu.

Definicje negocjacji w literaturze przedmiotu można sprowadzić do dwóch uogólnień:

- definicje podkreślające cel negocjacji jako osiągnięcie porozumienia Ury, 1995: 24; Mastenbroek, 1998: 16; Casse, 1996; Jankowski, Sankowski, 1995: 3);
- definicje, podkreślające cel negocjacji jako rozwiązywanie konfliktów.

Por.:

... negocjacje to proces dwustronnej komunikacji, którego celem jest osiągnięcie porozumienia z innymi, gdy niektóre z [...] interesów są wspólne, a inne sprzeczne. (Ury, 1995: 24).

*Negocjowanie to odpowiednia strategia w przypadku różnych, a czasami sprzecznych interesów, dwóch stron współzależnych w takim stopniu, że porozumienie byłoby wzajemnie korzystne. Strony nie zgadzają się, ale pragnęłyby osiągnąć porozumienie, ponieważ zarówno brak rozwiązania, jak i współzawodnictwo byłyby dla obu niekorzystne*³⁰ (Mastenbroek, 1998: 16).

W literaturze przedmiotu w licznych definicjach negocjacji pojawiają się między innymi sformułowania: *zwrotny proces komunikowania się*³¹, *proces wzajemnego budowania i utrwalania zaufania, metoda z elementami kooperacji i konkurencji służąca uzyskaniu porozumienia, sztuka prowadzenia rozmowy i polemizowania, proces o charakterze komunikacyjno-decyzyjnym, proces rozwiązywania konfliktu*. W definicjach podkreśla się częściową zbieżność i jednocześnie rozbieżność interesów obu stron, chęć rozwiązania konfliktu między stronami³².

Definicja G. Myśliwca wskazuje, kiedy dochodzi do negocjacji, a nie tylko mniej zobowiązującego procesu komunikacyjnego:

³⁰ Granice między tymi podejściami nie są ostre i można je traktować jako *continuum* (Mastenbroek, 1998: 17).

³¹ Por. np. *Negocjacje są formą komunikacji interpersonalnej: Nie ma negocjacji bez komunikowania się* (Fisher, Ury, 1998: 66).

³² *Negocjowanie to odpowiednia strategia w przypadku różnych, a czasami sprzecznych interesów dwóch stron współzależnych w takim stopniu, że porozumienie byłoby wzajemnie korzystne. Strony nie zgadzają się, ale pragnęłyby osiągnąć porozumienie, ponieważ zarówno brak rozwiązania, jak i współzawodnictwo byłyby dla obu niekorzystne.* (Mastenbroek 1998: 16).

Negocjacje to nawiązanie komunikacji wskutek subiektywnego odczucia minimalnej zbieżności interesów, prowadzące do zgłoszenia oferty przez jedną ze stron i co najmniej kontroferty przez drugą stronę lub uzyskania ustępstwa w co najmniej jednym obszarze (Myśliwiec, 2007: 11).

Do negocjacji może bowiem dojść wtedy, jeśli spełnione są następujące warunki: 1) *Strony muszą mieć możliwość komunikowania się;* 2) *Przynajmniej niektóre interesy stron muszą być ze sobą sprzeczne;* 3) *Przynajmniej niektóre interesy stron muszą być ze sobą zgodne;* 4) *Obie strony muszą mieć wolę negocjowania* (Tokarz, 2005: 197).

W sytuacji niemożności wymiany informacji, negocjacji nie można prowadzić. Podobnie w sytuacji, w której wszystkie interesy stron są zgodne, kiedy nie ma żadnych podstaw do kompromisu. Jeśli strony nie są przekonane, że negocjowanie może doprowadzić do osiągnięcia większych korzyści, niż w przypadku, gdyby do negocjacji nie doszło, negocjacje nie są także możliwe. Jak pisze W. Mastenbroek:

...negocjacje łączą w sobie obronę własnych interesów, składając zarazem należną daninę współzależności. Stanowią one alternatywę między zachowaniem kooperatywnym i agresywnym: co więcej, są odrębną umiejętnością współżycia społecznego, całkowicie odmienną od współpracy czy walki (Mastenbroek 1998: 16).

Autor podkreśla zróżnicowanie, a czasem sprzeczność interesów obu stron współzależnych oraz pragnienie osiągnięcia porozumienia, co wynika ze świadomości niekorzystnej sytuacji w przypadku zarówno braku rozwiązania, jak i współzawodnictwa (Mastenbroek 1998: 16).

Odmienność negocjacji od dwóch pozostałych strategii (współpracy i walki) przedstawia tabela:

Tabela 3 *Taktyka współpracy, negocjacji i walki* (wg Mastenbroek 1998: 17 – 18)

Współpraca	Negocjacje	Walka
Konflikt postrzegany jest jako wspólny problem	Konflikt postrzegany jest jako zderzenie różnych, ale współzależnych interesów	Konflikt postrzegany jest w kategoriach „wygrana albo porażka”, „góra albo dół”, „my albo oni”
Strony przedstawiają swoje problemy tak dokładnie jak to tylko możliwe	Strony wyolbrzymiają własne interesy, zwracając jednak uwagę na obszary możliwego porozumienia	Strony podkreślają wyższość swoich celów
Słabości i problemy osobiste można poruszać otwarcie	Osobiste problemy są ukrywane lub przedstawiane bardzo oględnie	Problemy osobiste są traktowane jak nieistniejące
Podawana informacja jest prawdziwa	Podawana informacja nie jest fałszywa, ale jest jednostronna. Świadomie podkreślane są fakty korzystne dla podtrzymania własnej pozycji	Jeśli ma to pomóc w podporządkowaniu przeciwnika, to świadomie rozpowszechnia się nieprawdziwe informacje
Dyskutowane sprawy podejmowane są jedynie z myślą o związanych z nimi problemach	Tematy rozmów są formułowane z uwzględnieniem alternatywnych rozwiązań	Punkty rozbieżne, są formułowane tylko uwzględnieniem własnego interesu
Potencjalne rozwiązania sprawdza się pod kątem ich praktycznych konsekwencji	Niekiedy przedstawiając rozwiązania powołuje się na pryncypia, po to by wywierać nacisk na partnerów	Własne rozwiązania prezentowane są nie tylko jako „jedyne słuszne”, ale także jako pozostające w ścisłym związku z pryncypiami
Opowiadanie się za konkretnym rozwiązaniem jest świadomie odkładane	Manifestuje się silne preferencje dla określonego rozwiązania, ale za oczywiste przyjmuje się istnienie miejsca na marginesy i ustępstwa	Przy każdej możliwej okazji podkreślana jest absolutna i bezwarunkowa preferencja dla własnego rozwiązania
Groźby, nieporozumienia i wykorzystywanie drugiej strony postrzegane jest jako szkodliwe	Groźby, nieporozumienia i zaskoczenia są wykorzystywane sporadycznie, w niewielkim zakresie i po ostrożnej analizie	Groźby, nieporozumienia, szokowanie itp. Wykorzystuje się w każdej możliwej chwili, by zmusić przeciwnika do uległości

Zachęca się do pełnowymiarowego uczestnictwa wszystkie strony	Kontakty między stronami ograniczają się do nielicznych rozmówców	Kontakty między stronami odbywają się przez „wygłaszanie stanowisk”
Podjmuje się wysiłki w celu zrównoważenia sił lub w taki sposób, aby nie odgrywały żadnej roli	Czasami doprowadza się do demonstracji siły i oddziałuje na układ sił z korzyścią dla siebie	Obie strony angażują się w stałą konfrontację sił przez umacnianie swojej organizacji, podkreślanie niezależności i dzielenie oraz izolowanie przeciwnika
Ludzie starają się wzajemnie zrozumieć i dzielić wspólne troski	Rozumienie poglądów drugiej strony postrzegane jest jako narzędzie taktyczne	Nikt nie stara się zrozumieć przeciwnika
Zdenerwowanie jest okazywane, aby złagodzić napięcie, które mogłoby zaszkodzić przyszłej współpracy	Zdenerwowanie jest ukrywane lub manifestowane pośrednio (np. humorem)	Irytacja potwierdza negatywny i wrogi stosunek. Wrogość jest wyrażana, aby złamać drugą stronę.
Obie strony nie widzą nic złego w powołaniu ekspertów z zewnątrz	Strony trzecie są wprowadzane tylko w przypadku zupełnego zablokowania	Osoby z zewnątrz są mile widziane, tylko jeśli są „ślepy” poplecznikami

R. E. Walton i R. B. McKersie (1965) w pionierskiej pracy na temat negocjacji dostrzegają cztery typy oddziaływań: 1) negocjacje dystrybutywne (ukierunkowane na maksymalizację znaczących korzyści); 2) negocjacje integratywne (ukierunkowane na rozwiązywanie problemów i zwiększanie wzajemnych korzyści); 3) oddziaływanie na postawy³³; 4) negocjacje wewnątrzorganizacyjne³⁴. W. Mastenbroek (1998, 22) dodaje piąty element zespalaający – wpływ na procedury - i zwraca uwagę na celowość wyróżnienia tego elementu, ze względu na to, iż wymienieni autorzy wyróżniają również „motywy mieszane”. W negocjacjach borykamy się bowiem między walką a współpracą, własnymi interesami i współzależnościami, a „owo współwystępowanie na równi z wymieszaniem typów jest czymś zupełnie naturalnym w normalnych warunkach negocjacyjnych.” (Mastenbroek, 1998, 22). Dwa pierwsze typy zostały w literaturze przedmiotu utożsamione odpowiednio z podejściem *win – lose* (negocjacje dystrybutywne) i *win-win* (negocjacje integratywne).

³³ Sprowadzają się do kontrolowania układu sił pomiędzy stronami z zamiarem utrzymania go w równowadze lub uczynienia korzystnym dla siebie.

³⁴ Polegają na wywieraniu wpływu na mocodawców przy jednoczesnym ich poszanowaniu i umacnianiu własnej pozycji.

Typ *wygrana – przegrana* oznacza zwycięstwo jednej strony kosztem drugiej. Negocjacje traktowane są w kategoriach walki i rywalizacji (Nęcki, 2000: 33), a druga strona jako przeciwnik, różnica stanowisk – jako konflikt, a siła i przewaga jako środek osiągnięcia celu. Typ *przegrana-przegrana* nie przynosi korzyści żadnej ze stron. Przykładem podawanym w ramach tego typu jest „zimna wojna” (Zbiegień-Maciąg, 1992: 46)³⁵.

Typ *wygrana – wygrana* – polega na zastąpieniu walki przez rozwiązywanie problemów. Wynik ma zadowolić obie strony³⁶. W tym typie działań negocjacyjnych ważne jest budowanie zaufania między stronami, dążenie do zdobycia zaangażowania drugiej strony i przewyższanie przeciwności (Cohen, 1980: 163).

Odpowiedź na pytanie, czy negocjacje są nauką, czy sztuką jest według A. Bercoff (2007: 10) następująca:

Negocjacje mają swoje reguły, techniki i metody, stałe i zmienne elementy. Są one procesem, a więc mają własną dynamikę. Jednak są one również polem wzajemnego oddziaływania jednostek obdarzonych emocjami i własnymi systemami wartości. To właśnie otwiera nam drogę do improwizacji, kreatywności i inspiracji, jak większość dyscyplin artystycznych.

Stopień trudności przeprowadzania negocjacji wskazują Z. Nęcki (2000, 26) i R. Blaut, 1995: 5), umieszczając je na skali wskazującej stopień trudności prowadzenia rozmowy w zależności od okoliczności między rozmową kwalifikacyjną kandydata do pracy, a zwalnianiem z pracy. Największy stopień trudności przypisany został przesłuchaniu podejrzanego, a następnie zwalnianiu z pracy, negocjacom, rozmowie kwalifikacyjnej kandydata do pracy, badaniu świadka i prowadzeniu wywiadu.

Negocjacje policyjne i kryzysowe

Termin *negocjacje policyjne* może być rozumiany w sensie wąskim (*negocjacje policyjne sensu stricto*) i w sensie szerokim (*negocjacje policyjne sensu largo*). Negocjacje policyjne w sensie wąskim obejmują działania przebiegające według procedur opisanych w resortowych aktach prawnych. Na charakter tych działań wskazuje *Zarządzenie nr 4*

³⁵ W kontekście definicji negocjacji, jako dążenia do wspólnego wypracowania rozwiązania ten typ nie spełnia warunków definicyjnych.

³⁶ O tym podejściu zob. m. in. Cohen, 1980; Nęcki, 2000; Zbiegień-Maciąg, 1992.

Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002 roku w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych.

Ujęciu szerszym negocjacje policyjne to działania komunikacyjne pionu prewencyjnego w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa i porządku publicznego, w których nie biorą udziału policyjni negocjatorzy. Są to zarówno prenegocjacje prowadzone przez policjantów, jak i działania o charakterze komunikacyjnym prowadzone w celu zażegnania konfliktów, do których policyjni negocjatorzy nie są wzywani, a konflikty te ulegają zażegnaniu w wyniku działań funkcjonariuszy pionu prewencyjnego (także premediacje, czy też inne formy interwencji drugiej strony)³⁷. Negocjacje kryzysowe rozumiane w ujęciu najszerszym obejmują wszelkie rozmowy podejmowane w sytuacjach kryzysowych, nie tylko przez policję i inne służby mundurowe, ale i osoby występujące w roli negocjatora w sytuacjach kryzysowych (np. spory pracownicze).

Terminy *negocjacje kryzysowe* i *negocjacje policyjne* rozumiane są także synonimicznie. M. Tabernacka pisze:

Termin negocjacje policyjne może mieć zastosowanie do wszystkich przypadków, gdy funkcjonariusze policji, z reguły wyspecjalizowani policyjni negocjatorzy, będą podejmowali działania o charakterze negocjacyjnym w ramach prowadzonych przez siebie interwencji związanych z ustawowym obowiązkiem ochrony bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymywana bezpieczeństwa i porządku publicznego (Tabernacka, 2009: 65).

Przy takim podejściu, negocjacje kryzysowe w ujęciu szerokim obejmowałyby wszystkie działania związane z podejmowaniem rozmów negocjacyjnych w sytuacjach kryzysowych zarówno z udziałem policji, jak i innych służb mundurowych, a także przy udziale wytypowanych do rozmów negocjatorów nie reprezentujących służb mundurowych.

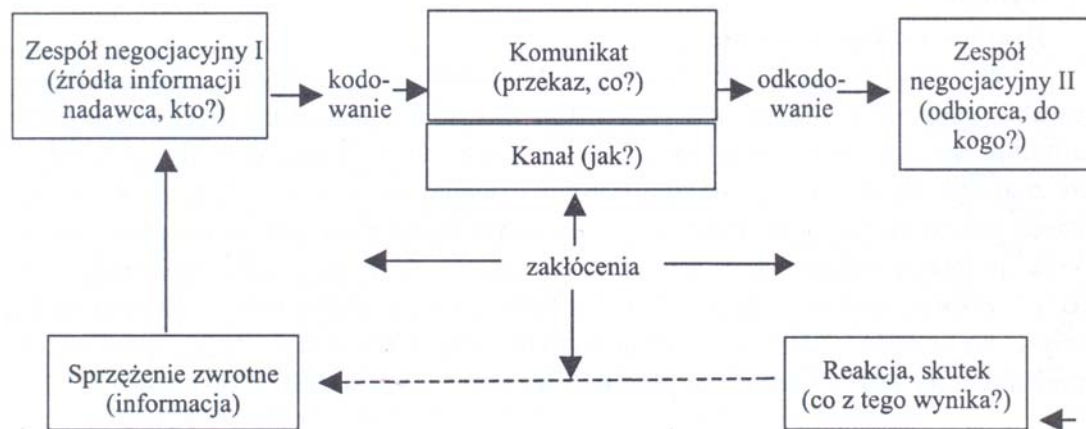
Rozróżnienie między negocjacjami policyjnymi a kryzysowymi wprowadza także D. Piotrowicz (2010, 11). Dla potrzeb niniejszej pracy przyjmujemy ujęcie negocjacji policyjnych *sensu stricto* odpowiadających wyróżnionym przez D. Piotrowicza i negocjacji policyjnych *sensu largo* odpowiadających wszelkim sytuacjom zagrożenia życia i zdrowia z udziałem funkcjonariuszy Policji.

³⁷ Chodzi o mediacje prowadzone przez funkcjonariusza, a nie mediatora. Typologia interwencji drugiej strony: R. J. Lewicki, J. A. Litterer, D. M. Saunders: *Negotiation*. Boston 1994, 352 (za Cichobłaziński: *Techniki negocjacji i mediacji*. Częstochowa 2008, 61).

Negocjacje jako proces komunikacji

Proces negocjacji jest ciągiem informacji przekazywanych przez obie strony w celu uzasadnienia i obrony własnego stanowiska i osłabienia argumentacji własnej strony (Kałużna-Drewnińska, 2006: 24).

Model procesu komunikacji w negocjacjach podkreślający najważniejsze elementy skutecznej komunikacji i mający charakter uniwersalny przedstawia U. Kałużna-Drewnińska (2006: 24) na podstawie P. Kotlera (1994). Model ten odpowiada na pytania: *Kto? Co przekazuje? Za pośrednictwem jakiego kanału? Do kogo? Z jakim skutkiem?*



Rys. 11 *Model procesu komunikacji w negocjacjach* (Kałużna-Drewnińska, 2006: 24)

Nadawca (zespół negocyjacyjny I) opracowuje koncepcję komunikacji i przekazuje różne treści w formie kodów (kodowanie). Komunikat zostaje przesłany do odbiorcy (zespół negocyjacyjny II) przy pomocy odpowiedniego kanału. Przy właściwym doborze kanału,

komunikat dociera do odbiorcy. Przekaz zostaje dekodowany przez odbiorcę poprzez przypisanie określonego znaczenia słowom, obrazom, symbolom użytym do zakodowania komunikatów, jeśli nie pojawiły się szумы (źródło zakłóceń, tj. szum zewnętrzny: nieodpowiednia temperatura, hałas, uszkodzony odbiornik ...; szum wewnętrzny: predyspozycje psychiczne i uczucia uczestników, np. zmęczenie, ból, roztargnienie, złość, nienawiść stereotypy, uprzedzenia; szum semantyczny: blokada odkodowania przez odbiorcę znaczenia wynikająca z zamierzonego lub niezamierzonego złego użycia znaczenia przez nadawcę)³⁸. Model ten nawiązuje do omówionego wcześniej modelu aktu perswazyjnego Lasswella.

³⁸ Uczestnicy procesu komunikowania się *mogą różnie dekodować wyrazy i zdania, co wynika z ich zróżnicowanego doświadczenia.*

2.4. Techniki i taktyki negocjacji. Wybrane zagadnienia

W literaturze przedmiotu dotyczącej negocjacji stosowane są różnorodne terminy: strategie, techniki, taktyki, metody, triki, modele, recepty. Zakresy niektórych pojęć nakładają się na siebie, a czasem niektóre pojęcia traktowane są jako tożsame.

Strategia określana jest jako:

Ogólne spostrzeżenie procesu negocjacji i zastosowanie owej impresji do długoterminowego działania. Strategia wymaga od osób negocjujących posiadania wizji, celów oraz określenia środków stosowanych w negocjacjach (Kowalczyk, 2001, 24).

Uniwersalny słownik języka polskiego podaje następującą definicję strategii: *strategia* 1. książk. ‘sposób postępowania mający doprowadzić do osiągnięcia określonego celu, działanie zgodne z opracowanymi założeniami, perspektywiczny plan działania’: *Strategia gospodarcza, ekonomiczna. Strategia firmy. Strategia rozwoju przemysłu*; 2. wojsk. ‘dział sztuki wojennej obejmujący przygotowanie i prowadzenie wojny jako całości oraz jej poszczególnych kampanii, bitew i głównych operacji’: *Strategia obronna. Strategia wojny* (USJP).

Opracowanie strategii przebiega już na etapie wstępnym. Wymaga od stron udzielenia odpowiedzi na pytania: *kto? co? z kim? po co? jak? gdzie? kiedy?* Skuteczna strategia powinna zawierać również wskazania możliwości elastycznej zmiany postępowania negocjatora podczas prowadzonych rozmów. (Roszkowska, 2007: 175).

Czasem pojęcia taktyki i techniki negocjacji są utożsamiane. Techniki są jednak pojęciami węższymi, niż taktyki, są pojedynczymi działaniami w ramach taktyk (Cenker 2002: 154). Na to wskazuje też definicja G. Myśliwca (2007: 11):

*Techniką w negocjacjach jest konkretny zabieg werbalny i niewerbalny jednej ze stron, nieprzedzielony innym, realizujący cel szczegółowy negocjacji*³⁹.

³⁹ Jednak np. na stronie 45 autor ograniczone pełnomocnictwo nazywa zarówno taktyką, jak i techniką. A na stronie 73, technika Henry Kissingera nazwana jest w przypisie trikiem.

Natomiast taktyka negocjacyjna jest sekwencją technik prowadzącą do celu finalnego, czyli przyjęcia przez obie strony konkretnej opcji w jednym z obszarów (Myśliwiec, 2007: 12).

W taktyce mogą występować różne fazy oraz przewidywane zachowania partnera. Np. w tenisie u zawodników obdarzonych silnym serwisem popularną taktyką jest taktyka „serw i wolej”. Polega ona na szybkim dojściu do siatki i próbie zagrania kończącego woleja. Wskazuje to na ścisły związek atutów gracza ze stosowaną taktyką (Myśliwiec, 2007: 12).

G. Myśliwiec definiuje także triki negocjacyjne⁴⁰ jako techniki lub sekwencje technik wprowadzające w błąd partnera, wprowadzane w celu uzyskania lepszego wyniku negocjacji. Wyróżnia się ponad 200 taktyk negocjacyjnych, a M. Stalmaszczyk (1992, 73) pisze nawet, że istnieje około 600 technik i taktyk, które stosują negocjatorzy.

Techniki negocjacyjne definiowane są przez M. Stalmaszczyka jako:

Sposoby werbalizowania żądań, czynienia ustępstw, kamuflowania nadmiernej chęci szybkiego osiągnięcia porozumienia, stosowania oporu przed zabiegami oponenta do przechylenia korzyści negocjacyjnej na swoją stronę, stosowania presji psychologicznej mającej osłabić sprawność negocjacyjną drugiej strony i inne temu podobne zabiegi i „chwyty” (Stalmaszczyk, 1992: 73).

Klasyfikacja taktyk i technik negocjacji

W. Ury (1995: 56 – 57) wyróżnia trzy kategorie taktyk:

- a) Blokowanie (odmowa ustąpienia, próba przekonywania, że druga strona nie może być elastyczna);
- b) Ataki (onieśmielenie lub zastraszenie w celu przyjęcia żądań drugiej strony; a także propozycji drugiej strony; podważanie wiarygodności, statusu lub autorytetu);
- c) Triki (np. manipulowanie faktami, gra w „brak uprawnień”, trik ‘jeszcze coś’ - postawienie dodatkowego żądania w ostatniej chwili, gdy wierzy się, że porozumienie zostało osiągnięte).

Wynika z powyższego, że podział na taktyki, techniki, triki, metody, strategie itd. oparty jest na różnych kryteriach (osiągnięcie dla siebie w procesie negocjacji korzystnego

⁴⁰ Termin ten pojawił się w tytule książki tego autora (*Techniki i triki negocjacyjne, czyli jak negocjują profesjonaliści*).

rezultatu, zespół czynności służących wprowadzeniu w błąd partnera itd.). W niniejszej pracy sugeruje się zatem traktować terminy *taktyki* i *techniki* jako synonimy.

Charakterystyka wybranych taktyk negocjacyjnych

Poniżej przedstawiono niektóre z taktyk (na podstawie opracowań: (Błaut, 1995: Myśliwiec, 2007; Rządca, Wujec 1998; Stępniewski, 2001; Roszkowska, 2007)⁴¹:

Akredytacja. Przekonanie partnera, że współpracuje z nami osoba, do której druga strona ma zaufanie

Alternatywa. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Danie partnerowi do zrozumienia, że nie zależy nam tak bardzo na transakcji i mamy inne rozwiązanie.

„Albo – albo”. Bezpośrednia presja psychologiczna, kategoryczne żądanie akceptacji proponowanych warunków – albo akceptujecie propozycję, albo podpisuję umowę z konkurencją, jeśli nie zgodzi się Pan na moją propozycję, to składam wypowiedzenie.

Amnezja. Udawanie, że się o czymś zapomniało.

Aprecjacja porównawcza. Jest to technika, będąca częścią taktyk ingracjacji⁴² w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera. Porównanie sytuacji do naszej lub osób, z którymi warto się porównywać i wyciągnąć stąd wnioski dotyczące przewagi partnera.

As w rękawie. Ujawnienie informacji, które ma jedna ze stron.

Aroganckie i hałaśliwe zachowanie się kupującego. Bezpośrednia presja psychologiczna, bezceremonialne lekceważenie drugiej strony, gromkie wyśmiewanie, aroganckie zachowanie.

Ataki. Celem jest wywołanie nieprzyjemnego uczucia drugiej strony (np. uwagi na temat ubioru, wyglądu zewnętrznego, statusu partnera, aluzje do intelektu, zmuszanie go do długiego oczekiwania, przyjmowanie innych interesantów, przerywanie negocjacji) w celu wywołania niepewności czy poczucia niższości u partnera. Wychodzi się z założenia, że najlepszą obroną jest atak.

Atak frontalny. Bezpośrednia presja psychologiczna. Ryzykowna technika obliczona na skompromitowanie wiarygodności negocjatora – przybiera postać najczęściej oświadczeń

⁴¹ Ujednolicono nazwy technik i taktyk negocjacji i zamieszczono je kolejności alfabetycznej, pomijając w nich nazwach słów *technika* i *taktyka*..

⁴² Techniki ingracyjne badał amerykański psycholog Jones. Ich celem jest wywieranie wpływu na drugą osobę w celu podniesienia atrakcyjności cech podmiotu i zdobycia bardziej korzystnej pozycji, niż mieliśmy do tej pory.

typu: *W przerwie niech się Pan zastanowi, co proponuje, bo oferta jest z „sufitu”, nikt tak nas nigdy nie traktował.*

Autoreklama. Jest to technika, będąca częścią taktyk ingracji w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera. Wskazanie na własną atrakcyjność i przez to dowartościowanie partnera, np. przedstawienie historii, dorobku i sukcesów, dynamicznego rozwoju, korzyści produktów i usług, powoływanie się na znajomości w sferach finansowych, artystycznych, medycznych i innych.

Banialuki korporacyjne. Technika ta należy do technik wywierania presji na partnera. Zaczyna się od zadania partnerowi pytania o liczbę podobnych kontraktów w przeszłości, referencje itd. Następnie kupujący formułuje bardzo niską ofertę cenową uzasadniając to szansą na zdobycie przez nowicjusza doświadczenia i reputacji, stwarzając wrażenie, że wyświadcza sprzedającemu przysługę.

Blef. Należy do grupy technik obejmujących postępowania wobec twardych technik. Celowe wprowadzanie drugiej strony w błąd. Gdy się powiedzie, pozwala zniwelować przewagę drugiej strony i obronić beznadziejną pozycję⁴³.

Casus. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie pseudoargumentacji. Przytoczenie przykładu potwierdzającego naszą tezę, nie dającego jednak podstaw do uogólnień.

Casus na casus. Przytoczenie innego przypadku potwierdzającego naszą tezę.

Darmowa przysługa. Proponowanie korzyści bez żadnych zobowiązań i zyskanie w ten sposób przychylności. Następnie proponowanie kolejnych korzyści, które jednak mają już swoją odpowiednio wysoką cenę.

Dobry i zły policjant. Na zasadzie kontrastu dwie osoby negocjują. Postaw pierwszej jest agresywna i twarda, drugiej – spokojna i miła. Na zasadzie kontrastu zgadzamy się na warunki przedstawione przez drugą osobę. Celem jest dokonanie destrukcji psychiki partnera przez zmienne co do znaku impulsy (pozytywny – negatywny) i zmienne wątki (raz o tym, raz o tamtym). Ulega się dobremu, bo to łatwiejsze i daje nadzieję. „Dobry” i „zły” współpracują z sobą działając według wcześniej ustalonego scenariusza. Najczęściej zły rozpoczyna negocjacje, a kończy je dobry

Dodatki. Oczekiwanie, że należy się coś ekstra za to i za tamto, przy czym dołączenie się rozrasta.

⁴³ O typologii rodzajów blefów patrz Gammond 1991.

Dodatkowe czyny. Próba wstawiania nieomawianych i nieuzgadnianych kwestii do ostatecznego porozumienia / umowy, przy czym liczy się na to, iż druga strona się nie zorientuje i podpisze umowę.

Dokręcanie śruby (imadło). Po przedstawieniu nam oferty przez drugą stronę stawia się pytanie: „Czy to wasza najlepsza oferta”? W celu zmodyfikowania oferty, uatrakcyjnienia i uczynienia jej bardziej przystępną.

Dyskredytacja. Wiązanie produktu z osobami nieprzyjemnymi dla partnera negocjacji.

Dziel i zdobywaj. Zdobyć sympatii jednego z członków grupy drugiej strony. Może on przekonać resztę grupy.

Epitetowanie. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Pełni podobną funkcję jak **szyderstwo**. Często wskutek epitetowania dochodzi o zerwania negocjacji.

Etykietyzacja. Przyporządkowanie poglądów lub osoby partnera do jakiegoś typu charakterologicznego lub grupy poglądów. Próba wywnioskowania o innych poglądach na podstawie szczegółowej kwestii.

Eskalacja konfliktu / żądań. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Polega na podwyższeniu jednego żądania za każdym razem, kiedy ustępuje się jakiejś innej kwestii. Można przy tym powracać do spraw, które wydawały się już rozstrzygnięte. Celem tej taktyki jest psychologiczne oddziaływanie na drugą stronę, która będzie się chciała szybko zgodzić, aby uniknąć podwyższenia żądań. Tworzy się bowiem wrażenie, że przedłużanie negocjacji może być niekorzystne dla drugiej strony, a więc powinna się szybko zgodzić na żądania. Eskalacja konfliktu wyolbrzymiania sporu lub rozszerzania konfliktu, wchodzeniu na drażliwe tematy zastępcze w celu zyskania na czasie lub zmniejszenia oczekiwań drugiej strony.

Fakty dokonane 1. Należy do twardej finalizacji. Stawianie drugiej strony przed faktami dokonanymi, przy ignorowaniu drugiej strony, przy czym oczekujemy, że druga strona to zaakceptuje bez zastrzeżeń. Może to być np. zmienianie ostatnich ustaleń. Robi się to, co leży w naszym interesie bez konsultacji z drugą stroną lub przy ignorowaniu drugiej strony i czeka na reakcję. Często takie działania stosowane są pod koniec negocjacji. Po ustaleniu wszystkich warunków podsuwamy drugiej stronie gotowy kontrakt do podpisania, który różni się nieznacznie od tego, co zostało wspólnie ustalone. Podejmowanie określonych działań, po czym stawienie drugiej strony przed koniecznością akceptacji warunków.

Fakty dokonane 2. Bezpośrednia presja psychologiczna. wynika z poczucia siły i bezkarności, np. zajęcie towaru na pokrycie należności, strajk w fabryce lub zwolnienie wszystkich pracowników

Gest ujmujący. Jest to reakcja w celu złagodzenia negatywnych emocji. Należy do grupy technik obejmujących postępowania wobec twardych technik.

Gra w eksperta. Należy do technik blokowania własnej pozycji. Polega na powoływaniu się na autorytety. Sprawianie wrażenia, że w dziedzinie, która jest przedmiotem rozmów jest się wybitnym ekspertem przytaczając lawinę informacji, w celu urywania wszelkich dyskusji.

Groźba. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Jest to zapowiedź działania, które przyniesie drugiej stronie przykrość lub straty. Należy do technik argumentacyjnych, gdyż wspiera żądanie, którego partner nie chce spełnić. Skuteczna groźba musi być realna, czyli możliwa do wykonania przez osobę grożącą.

Harcownik. Przysyłanie osoby, która nie jest właściwym negocjatorem w celu uzyskania wstępnych deklaracji drugiej strony, informacji o możliwych zniżkach i preferencjach.

Ignorowanie oferty. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie dysonansu. Jest to reakcja na groźby, ostrzeżenia lub żądania w sytuacji, gdy partner oczekuje postawy uległej, a my kontynuujemy poprzedni wątek, co burzy jego plany.

Imadło⁴⁴. Jest to technika, będąca częścią taktyk ingracji w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera. Sugeruje się partnerowi, że ma dla nas jeszcze lepszą propozycję

Ingerencja przez „ekspertów”. Bezpośrednia presja psychologiczna. „Niezależni eksperci” kwestionują jakość, przeprowadzają testy, mają mnóstwo wątpliwości.

Inspektor Columbo. Zasłanianie się brakiem doświadczenia, wyeksponowanie swoich starań, które jednak nie przynoszą właściwego rezultatu z powodu zagubienia i braku zorganizowania. Pozorowane zdanie się na umiejętności drugiej strony. Budzi to litość drugiej strony, która służy pomocą, a pod pozorem niekompetencji negocjator osiąga swoje cele.

Jujitsu. Należy do taktyki ofiary, sposobu negocjowania wobec silnej presji partnera. Nakłonienie partnera, by wczuł się w naszą sytuację. Wykorzystanie siły i energii partnera

⁴⁴ Technika ta nazwana jest także techniką Henry Kissingera. Amerykański sekretarz stanu słynął ze stosowania tego triku wobec swoich asystentów.

do pokonania go. Odwrócenie ról wprost lub w formie ukrytej (opis sytuacji bez wskazania, że jest to nasza sytuacja).

Komplementowanie. Jest to technika, będąca częścią taktyk ingracji w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera. Komplement nie może być jednak przesadny.

Kompromis. Zgoda na akceptację propozycji drugiej strony w pewnej kwestii w zamian na nasze warunki w innej. Pierwsza sprawa jednak ma niewielkie znaczenie, druga jest bardzo istotna.

Lekceważenie. Działania służące prowokowaniu gniewu i agresji, lekceważenie drugiej strony, jej produktów, interesów, opinii i poglądów.

Mordercza wskazówka. Bezpośrednia presja psychologiczna. Ma obniżyć pewność co do zgłoszonej oferty: *Niech Pan się zastanowi i przedstawi realną ofertę, proszę poprawić warunki kontraktu.*

Manipulacja Doprowadzenie do sytuacji, gdy druga strona prosi własną firmę o ustępstwa. Jest to rezultat działań, polegających na wmówieniu mu ważnej i wpływowej roli w firmie, zwłaszcza w sprawach stanowiących przedmiot negocjacji.

Maltretowanie konkurenta (psychiczne). Bezpośrednia presja psychologiczna. Wynika ze znacznej przewagi jednej strony – stosowane chwytły polegają na poniżaniu podkpiwaniu, wyrażaniu niepoehlebnej opinii.

Na policjanta⁴⁵. Pewność przewagi w negocjacjach, podobnie jak w sytuacji naruszenia przepisów ruchu drogowego, kiedy policjant jest pewny swojej przewagi (mundur i ewidentny błąd kierowcy) i oczekiwanie uległej postawy.

Nadinterpretacja. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie pseudoargumentacji. Wyciąganie wniosku z wypowiedzi drugiej strony zbyt rozszerzające jej sens. Nadinterpretacja może wywołać serię wzajemnych sprostowań, co powoduje odejście od zasadniczego tematu.

Nagroda w raj. Należy do technik wywierania presji na partnera. Obiecywanie drugiej stronie, że jeśli zaspokoi nasze dodatkowe żądania, to zostanie wynagrodzona w bliżej nieokreślonej przyszłości (np. obietnica preferencji przy przyznawaniu nowego kontraktu, obniżka cen na następne zamówienie, mamienie dużym kontraktem). W większości przypadków obietnica nigdy nie zostaje dotrzymana.

Negocjacje od nowa. Domaganie się przez drugą stronę ustępstw w jakiejś kwestii, podkreślając przy tym ich zasadniczą rolę dla osiągnięcia porozumienia. Po pójściu

⁴⁵ Taktykę tę opisuje J. Kirschner (1994, 45 – 47).

na kompromis druga strona oświadcza, że posunięcie to było oczywiste i domaga się dalszych ustępstw.

Nie da się. Należy do technik blokowania własnej pozycji. Blokowanie pozycji przez negocjatora, który ma lepszą sytuację i przerzucanie ustępstw na drugą stronę. Zamykanie pozycji ma czasem obiektywny charakter i polega po zadeklarowaniu dobrych chęci, na stwierdzeniu niewykonalności postulowanych działań. Gdy jedna ze stron ma przewagę fachowości, to ryzyko blefu jest duże.

Niechęć współpracy. Pokazanie swojej niezależności lub niechęci współpracy z kolejnym kontrahentem celem obniżenia oczekiwań drugiej strony.

Nieuwaga. Wyjście na chwilę i pozostawienie notatek, np. na temat maksymalnej ceny, jaką jest się gotowym zapłacić, zastrzeżeń co do oferty rozmówcy itd. Strona przeciwna po zapoznaniu się z takimi informacjami zupełnie przypadkowo dostosowuje się do nich.

No i co z tego. Sprawianie wrażenia, iż uzyskane ustępstwo w danej kwestii niewiele wnosi do całości, a więc nie wymaga rewanżu z drugiej strony.

Oczywistość. Blokowanie wątków wysuwanych przez partnera.

Odłożenie na później. Polega na odłożeniu na później, szczególnie trudnych problemów. Jest bowiem szansa, że strony zachęczone rozwiązaniami problemów bardziej szczegółowych, łatwiej dojdą później do porozumienia.

Odmowa negocjacji. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Zerwanie kontaktu z drugą stroną, co podkreśla, iż nie zależy nam na kontaktach z nią, a zmusza się drugą stronę do natychmiastowej reakcji. Po przedstawieniu żądań partner odmawia jakichkolwiek rozmów na ich temat.

Odwracanie dowodu. Przerzucanie ciężaru przeprowadzenia dowodu na partnera. Partner musi udowodnić prawdziwość antytezy. Może dotyczyć także odwrócenia wywody partnera.

Oferta czasowa. Należy do technik wywierania presji na partnera. Polega na stwarzaniu wrażenia uciekającego czasu lub umykającej szansy zrobienia dobrego interesu.

Ograniczone pełnomocnictwo. Polega na przekonaniu partnera o braku (faktycznym lub iluzorycznym) pełnego pełnomocnictwa w celu psychologicznego zaangażowania drugiej strony w już osiągnięte porozumienie. Ustępstwo drugiej strony nie przekreśla już osiągniętego postępu.

Ograniczony budżet. Bezpośrednia presja psychologiczna. wyznaczenie „prawdy” – na tę transakcję mam do dyspozycji określoną sumę i nie mogę więcej przeznaczyć, bo po

prostu nie mam, wyznaczenie limitu ceny jednostkowej w detalu zmusza do skalkulowania ceny hurtowej uwzględniającej marżę i koszty sprzedaży

Opóźnianie rozmów. Przedłużanie rozmów negocjacyjnych (np. dyskutowanie o szczegółach, zmiana składu zespołu, proponowanie przełożenia spotkań), gdy jedna ze stron dostrzega swoją przewagę. Jest to możliwe do zastosowania, jeśli jedna ze stron jest mniej uzależniona od kwestii czasowych.

Optyk z Brooklynu⁴⁶. Taktyka polega na niepodawaniu od razu naszych maksymalnych celów, lecz dążenie do ich realizacji stopniowo, bez ujawniania od razu pełnej informacji, obserwując bacznie reakcję drugiej strony (ważny jest moment, kiedy zacznie ona protestować). Taktykę tę stosuje się raczej przy kontaktach z klientami indywidualnymi.

Ostatnie słowo. Należy do technik twardej finalizacji.

Ostrzeżenie. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Zapowiedź zmiany stanowiska wobec partnera bez wskazania konkretnej sankcji.

Oświadczenie publiczne. Bezpośrednia presja psychologiczna. Publiczne ogłoszenie wyników rokowań, mimo że tak naprawdę rokowania jeszcze się nie zakończyły

Pauza. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie dysonansu. Powstrzymanie się od wszelkich reakcji (w tym naturalnych) mimo wywierania presji przez partnera.

Podpuszczanie. Prowokowanie do odsłonięcia się drugiej strony i popełnienia przez nią błędu lub powiedzenia za dużo.

Podważanie zasad argumentacji partnera.

Podważanie kompetencji. Wzbudzenie w partnerze uczucia, iż nie powinien upierać się przy swoich argumentach, ponieważ jest niekompetentny i poczuł się gorszą stroną.

Podważanie racjonalności partnera. W tym przypadku wymaga się od partnera szczegółowego uzasadniania każdego swojego posunięcia czy żądania. Prowadzi to w konsekwencji do poczucia winy u partnera i zachwiania pewności siebie.

Podważanie racjonalności partnera. Domaganie się od partnera szczegółowego uzasadniania każdego swojego posunięcia czy żądania, co ma doprowadzić partnera do poczucia winy.

Pogróżki. Bezpośrednia presja psychologiczna. Straszenie, że skorzysta się z innej firmy lub z innego sposobu rozwiązania

⁴⁶ Nazwa tej taktyki pochodzi od legendarnego optyka z Nowego Jorku, który próbował rozeznaczyć się w tzw. punkcie oporu, jaki ma druga strona, tj. propozycji, jakiej na pewno by nie przyjął.

Polaryzacja żądań. Polega na rozpoczynaniu negocjacji od ofert na ekstremalnym poziomie, bardzo odległym od antycypowanego efektu końcowego. Stosuje się w celu zmniejszenia oczekiwań drugiej strony. Takie postępowanie jest bardziej skuteczne, gdy nie ma możliwości porównania oferty z cenami rynkowymi.

Powtórka. Jest to technika ukierunkowana „na zmęczenie” partnera. Jest to powtórzenie swojej oferty lub kwestii szczepowej innej osobie. Jeśli druga strona wynajduje preteksty do roztrząsania tych samych kwestii, to na ogół znaczy, że jest zainteresowana, ale gra na zmęczenie.

Pozorowana walka. Upieranie się przy jednej kwestii stwarzając wrażenie, iż jest to sprawa niesamowicie istotna. Ustępując podkreśla się wielkość ustępstwa i wywiera przez to presję na drugą stronę, która czuje się w obowiązku ustąpić w innej kwestii.

Pozytywna determinacja. Należy do taktyki ofiary, sposobu negocjowania wobec silnej presji partnera. Obowiązkowy element techniki **jujitsu** w drugiej części spotkania. Zadeklarowanie wielkiej woli działania, wywiązania się z umowy, dokumentowanie tego, na ile jest to możliwe. Druga strona ma zauważyć wielką wolę działania i pójść na ustępstwa. Często podkreślamy wolę działania, co nie przekłada się jednak na rezultaty.

Presja czasu. Należy do technik wywierania presji na partnera pośpiech w sytuacji, w której jest najmniej wskazany. Polega na pośpieszeniu i ponagłaniu do podjęcia decyzji.

Próbnny balon. Polega na zadawaniu pytań o hipotetyczną sytuację (wypuszczanie „próbnego balonu”), w celu uzyskania od drugiej strony dodatkowych informacji na temat ewentualnych ustępstw i prowadzić dalej negocjacje wokół tej właśnie oferty. Taktyka ta jest często stosowana wobec niedoświadczonych negocjatorów. Polega na zadawaniu wielu pytań typu *Co by było, gdyby?*

Przechwyt (argument obosieczny). Odwrócenie poprawnie sformułowanej argumentacji.

Przechwytywanie inicjatywy. Płynne przejście z jednego tematu rozmowy do drugiego, np. poprzez odpowiadanie pytaniem na pytanie, prośbą o udowodnienie swoich racji.

Przedłużanie pozytywnych strzałek. Kontynuowanie wątku, korzystnego dla nas, który poruszyła druga strona. Polega na wyrażaniu podziwu. Zadawaniu dociekliwych pytań i kontynuowaniu rozmowy w kierunku, który nas interesuje.

Przepuszczenie zdechłych krów. Omijanie niekorzystnych elementów rozmowy.

Przypisanie złych intencji. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie dysonansu. Poprawienie atmosfery poprzez

przypisanie partnerowi złych intencji, co powoduje zaprzeczenie i początkowe jego nastawienie negatywne ulega modyfikacji.

Pusty portfel. Należy do fazy końcowej negocjacji (twarda finalizacja) Podkreśla się chęć dokonania zakupu, ale nie przy obecnych cenach. Przerzuca się w ten sposób zadanie znalezienia rozwiązania na sprzedającego⁴⁷. Jest to sposób uzyskania ustępstwa cenowego w fazie końcowej negocjacji. Podkreśla się, iż warunki są odpowiednie, brak jednak odpowiedniej kwoty (np. z powodu złej sytuacji finansowej formy). Sprzedawca ma wybór: albo sprzeda taniej, albo nie sprzeda wcale.

Redukcja oceny⁴⁸ jako przeciwdziałanie taktyce ingracjacyjnej. Polega na zamianie oceny na opinie, np. reakcja na komplement *Dziękuję. Mam w tej kwestii takie samo zdanie* (Myśliwiec, 2007: 76)

Reklamacje w przeszłości. Odwoływanie się do niekorzystnych zdarzeń w przeszłości celem osłabienia negocjatora i uzyskania lepszych warunków.

Rosyjski front. Stawia się drugiej stronie dwie propozycje; jedną gorszą od drugiej. Druga strona wybiera zwykle „mniejsze zło”. Taktykę tą można jednak stosować przy dużej dysproporcji między siłami stron.

Równy podział różnicy. Żądanie równego podziału różnicy, odwoływanie się do pozornej uczciwości i sprawiedliwości, gdyż może być różne zaangażowanie stron, ich środków, czasu w dane przedsięwzięcie, więc zysk mógłby być dzielony równo.

Rzut na taśmę. Należy do technik miękkich finalizacji. Polega na warunkowym trybie formułowania propozycji, kiedy warunki porozumienia już są wypracowane (np. jeśli państwo zgodzą się na dotychczasowe ustalenia, to ustąpimy w kwestii transportu towaru)

Salami. Próba uzyskania ustępstw, z których każde znaczy niewiele, ale ich suma daje istotne korzyści (wykorzystanie reguły wzajemności).

Schlebianie. Stosowana w celu odciążenia uwagi od istotnych czynników.

Skubanie. Polega na wykorzystywaniu zmęczenia psychicznego drugiej strony i pod koniec negocjacji żądania nagle niewielkich ustępstw. Jest jednak niebezpieczeństwo, że druga strona zrewanżuje się tym samym i negocjacje zaczną się od nowa. Jest to skuteczne szczególnie wtedy, jeżeli negocjacje były długie i wyczerpujące. Partner wówczas obawia się, że można zaprzepaścić osiągnięte już porozumienie. W fazie finalnej negocjacji można zastosować tzw. ostatnie lub finalne życzenie., szczególnie z determinacją.

⁴⁷ Taktykę tę często stosują podmioty publiczne (Kałużna-Drewińska, 2006: 132).

⁴⁸ Patrz. G, J. Gut, W. Haman (1993: 63).

Słodka idiotka. Zneutralizowanie przewagi fachowej oponenta i zablokowanie wątków, które są jego mocną stroną.

Spotkajmy się w połowie drogi. Taktyka ta polega na propozycji swojej ceny, po to, by partner powiedział swoją i było możliwe spotkanie w połowie drogi. Wysuwanie nierealistycznych propozycji przez niedoświadczonych negocjatorów stosowane jest w celu zadowalającego efektu, który przyniesie im kompromis. Próba podziału różnicy na pół i zamknięcia kontraktu.

Sprowadzanie do absurdu. Przeniesienie idei zawartej w stwierdzeniu partnera w hipotetyczną sytuację, która wykazuje cechy absurdu.

Straszenie konkurencją. Używanie argumentów, iż konkurencja (zwykle nieokreślona) ma lepiej, taniej, jest bardziej elastyczna, szybsza itp.

Stresujące warunki. Jest to technika ukierunkowana „na zmęczenie” partnera. Stresorem może być ciepło, zimno, stosowanie sprzyjających nam warunków.

Szokująca oferta. Jest to technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Oferta cenowa szokująco wysoka lub niska ma na celu doprowadzenie do tego, aby druga strona zrewidowała swoje maksymalne żądania. Oferta ma charakter prowokacji. Uzyskujemy wówczas daleko więcej, niż moglibyśmy uzyskać, gdy zaczynamy negocjacje od propozycji drugiej strony. Niebezpieczeństwo zaś polega na tym, że druga strona może zerwać negocjacje.

Śmieszne pieniądze. Należy do technik wywierania presji na partnera. Dokonywanie zabawnych przeliczeń czy wartości w celu pomniejszania różnicy, która dzieli strony. Pozwala to postawić pytanie: czy warto zrywać negocjacje dla tak śmiesznych pieniędzy? Polega także na wymyśleniu wskaźnika, w którym w liczniku jest wartość parametru, a w mianowniku jakiś duży przelicznik, co daje małą wartość.

Śródpodsumowanie. Podsumowanie dotychczasowego postępu, wyliczenie korzyści i strat.

Tak, a nawet więcej. Zmiana tematu przez nienegowanie tezy partnera. Wprowadzenie modyfikacji wątku z korzyścią dla nas.

„Teraz albo nigdy”. Wywieranie presji dotyczącej czasu lub miejsca, chcąc nakłonić do podjęcia decyzji w pośpiechu, bez przemyślenia, bez porównania wskazując sytuację jako wyjątkową.

Udawany szok. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Aktorskie udawanie szoku po usłyszeniu oferty drugiej strony w celu osłabienia jej pozycji, co wywołuje niepewność osoby prezentującej ofertę.

Ujawnienie alternatywy. Należy do technik ofensywnych przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Może być stosowana w fazie głównej. Polega na ujawnieniu partnerowi, że nie zależy nam tak bardzo na transakcji.

Ultimatum. Polega na stanowczym stawianiu sprawy „na ostrzu noża” zwykle zaraz na początku rozmowy, określając np. ostateczną granicę ceny, terminu płatności, wysokości prowizji, czasu trwania itp.

Umęczony pracownik. Wywieranie bezpośredniej presji psychologicznej. Celem jest nakłonienie oponenta do szybkiego porozumienia, ponieważ druga strona jest przeciążona obowiązkami i ma kolejne napięte terminy innych działań.

Uporczywy monolog. Należy do grupy technik obejmujących postępowania wobec twardych technik. Jest to szybko wypowiedziana logiczna kwestia zawierająca istotne okoliczności sprawy.

Uprzedzające przyznanie się. Należy do grupy technik obejmujących postępowania wobec twardych technik. Przyznanie się do błędów, nierzetelności, wykonanej usterki. Silna deprecjacja własnej osoby wytrąca drugiej stronie główne narzędzie ataku.

Ustępstwo⁴⁹. Należy pozostawić sobie pole do ewentualnych ustępstw, aby osiągnąć zadowalający cel, przygotować sobie listę ustępstw, na początek zrobić niewielkie ustępstwa, co ma skłonić partnera do wzajemności, dawkować ustępstwa, co w pewnym stopniu zniechęca silniejszego partnera do dalszych żądań. Może on ocenić, że dużo zyskał i poprzestać. Ustępstwa muszą być zauważalne, należy je czynić w umiarkowanym tempie, unikać konkretów, a rozmiar kolejnych ustępstw powinien być malejący

„Uśmiercające” oświadczenie, Bezpośrednia presja psychologiczna wprowadzane z ostatniej chwili negocjacji stwierdzenie o niemożności akceptacji prawie ustalonych warunków, np. mój ekspert jest przeciwny takiemu kontraktowi.

Wańka-wstańka (wyrzucili drzwiami, wszedł oknem). Jest to technika ukierunkowana „na zmęczenie” partnera. Przejawianie uporu, który jest warunkiem koniecznym powodzenia w negocjacjach.

Warunki wstępne. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Deklarowanie chęci negocjowania, ale pod określonymi warunkami. Czasem są to warunki wstępne pozorowane, gdyż partnerzy nie chcą przystąpić do negocjacji. Zmuszanie lub naleganie na ustalenie warunków wstępnych przed rozpoczęciem się negocjacji, z których trudno będzie się później wykręcić.

⁴⁹ Dobry negocjator nie zastanawia się, czy ustępować, tylko jak ustępować. (Myśliwiec, 2007: 105)

Verbalizacja. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie pseudoargumentacji jako sposób przeciwdziałania ingracji. Polega na opisanu, nazwaniu zachowań, sformułowań partnera, które były wobec nas niezręczne.

Włóż jego buty. Odwrócenie ról w argumentacji, szukanie argumentów dla drugiej strony, aby zrozumieć jej sytuację. Pomaga to także wyjść drugiej stronie z twarzą. Wskazanie drugiej stronie argumentów, gdy sama nie umie ich wskazać.

Wóz albo przewóz. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Stosowanie siły za pomocą mocnej oferty. Polega na stawianiu partnera w sytuacji bezalternatywnej, przy wykluczaniu jakiegokolwiek dyskusji nad oczekiwaniami drugiej strony. (*Oto moja oferta i albo ją akceptujecie, albo nie będzie porozumienia*). Zdarza się w ten sposób, że rozwiązanie, które byłoby do zaakceptowania jako wynik negocjacji, odrzucone zostaje po przedstawieniu go przez oponenta jako pierwszej i ostatecznej oferty.

Wprowadzenie nadcelu (tylko dzisiaj, tylko do końca miesiąca, jeśli kupimy pakiet itp.). Jest to jedna z technik twardej (silnej) finalizacji. Polega na przymuszaniu partnera do podjęcia wiążącej decyzji.

Wspólnota psychiczna. Jest to technika, będąca częścią taktyk ingracji w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera. Znalezienie czynnika łączącego partnerów (hobby, rzecz, poglądy). Chodzi nie tylko o wspólnotę pozytywną, ale i negatywną (te same nieszczęścia).

Wybiórczy obiektywizm. Podkreślenie konieczności prowadzenia uczciwych negocjacji, opartych o obiektywne kryteria przy jednoczesnej manipulacji wyborem kryteriów. Często wykorzystuje się dane statystyczne, które z definicji są co prawda obiektywne (nie można na nie wpływać), można jednak wybierać takie dane, które świadczą na korzyść negocjatora pomijając inne.

Wycofanie oferty. Taktyka bardzo niebezpieczna, stosowana np. wówczas, gdy druga strona stosuje taktykę faktów dokonanych. Polega na wycofaniu się z warunków, kiedy strony bliskie są zakończenia negocjacji i żądania nowych warunków.

Wykluczanie. Wskazanie zagadnień, które zdaniem strony nie mogą być przedmiotem negocjacji, np. cena, termin płatności.

Wypuszczanie pary. Partner zostaje dopuszczony do głosu i stymulowany do wypowiedzania się, aż jego emocje opadną. Wówczas można powrócić do meritum.

Wysoki pulap. Duże wymagania na początku, tak aby po dokonaniu ustępstw, korzyści były większe, niż gdyby wystartować ze zbyt niskiego poziomu.

Wyższa instancja. Należy do technik blokowania własnej pozycji. Polega na stawianiu barier, gdy nieobecność ważnej osoby mogącej podjąć decyzję lub opinię stanowi barierę dla negocjatora.

Wzbudzanie współczucia. Należy do taktyki ofiary, sposobu negocjowania wobec silnej presji partnera (ofiara losy, okoliczności). Polega na wykorzystaniu skłonności opiekuńczych i współczucia celem otrzymania pewnych ustępstw. Polega na deprecjonowaniu własnej osoby.

Zaangażowanie emocjonalne. Wywieranie wrażenia na rozmówcy poprzez manifestowanie emocjonalnego zaangażowania w celu zwiększenia wiarygodności. Druga strona otrzymuje w ten sposób usprawiedliwienie w razie przyjęcia oferty.

Zabójcze pytanie. Należy do technik wywierania presji na partnera. Cechą tego pytania jest brak pozytywnej odpowiedzi. W pytaniu zawarte jest założenie, które stawia odpowiadającego wyłącznie w obszarze negatywnym. Kiedy pada pytanie typu: czy to jest Pańska ostateczna propozycja? - odpowiedź „tak” kończy negocjacje, a odpowiedź „nie” sugeruje dalsze obniżenie poziomu. Natomiast na pytanie: Czy Pańska propozycja może być jeszcze negocjowana? - odpowiedź „tak” otwiera drogę do dalszych rozmów na znacznie niższym poziomie, a „nie” kończy negocjacje.

Zagrożenie przekroczeniem terminu. Technika bezpośrednia presji psychologicznej. Ujawnienie przez jedną ze stron, że mija termin, powoduje usztywnienie stanowiska strony przeciwnej, np. do realizacji kontraktu eksportowego pozostało 10 dni, a eksporter nie ma zapisanych w umowie stosownych opakowań, pracownik informuje biznesmena, że żądane warunki musi spełnić do jutra

Zamglanie. Jest to technika, będąca częścią taktyki uniku w ramach negocjowania wobec silnej presji partnera w fazie pseudoargumentacji. Potwierdzanie tezy partnera przy jednoczesnym wskazaniu okoliczności usprawiedliwiających. Można okazywać drugiej (silniejszej) stronie współczucie z racji skazania jej na rolę arbitra.

Zdarta płyta. Należy do technik blokowania własnej pozycji. Polega na stosowaniu uporczywych próśb pod adresem rozmówcy. Odmianą tej techniki jest absorpcja protestu - miękka technika finalizacji.

Zdechła ryba. Należy do technik wywierania presji na partnera. Dodawanie przy omawianiu porozumienia (zazwyczaj pod koniec negocjacji) warunku, którego spełnienie nie ma dla nas właściwie żadnego znaczenia, ale wtedy druga strona reaguje na to żądanie,

jak na zapach zdechłej ryby i gwałtownie protestuje. Wówczas wycofujemy żądanie, ale w zamian prosimy o ustępstwo w innej sprawie

Ziarno do ziarnka. Sondowanie szerokości obszarów negocjacyjnych poprzez zwrócenie się do partnera w celu uzyskania informacji o kilku wariantach (np. w przypadku dilerów samochodowych zniżka w ubezpieczeniu, tani kredyt, dodatkowe akcesoria, opony zimowe) i staranie się o uzyskanie jak największych ulg.

Złośliwe wtręty. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Obrażliwe przerywanie partnerowi.

Zmiana. Jest to technika ukierunkowana „na zmęczenie” partnera. Polega na zmiennym typie oddziaływań na partnera, co powoduje uczucie niepewności drugiej strony.

Zmiękczenie. Jest to technika ukierunkowana „na zmęczenie” partnera. Technika blokowania ustępstw, przeciągania negocjacji, zagadywania, sondowania, odwlekania informacji o cenie. Zmęczona druga strona podpisuje umowę na dogodnych dla nas warunkach.

Związane ręce (złamana noga). Odwoływanie się do obiektywnych trudności i ograniczeń (czynniki losowe, osoby trzecie). Negocjator podkreśla, iż podlega ograniczeniom, także ze strony zwierzchników. Często w takich przypadkach negocjator przywołuje się politykę firmy bądź wspólnika, który na określone rozwiązania z pewnością się nie zgodzi.

Żądanie. Technika ofensywna w ramach taktyki przełamania przy dysproporcji pozycji negocjatorów. Jest to skrajna postać oferty, propozycja nie do odrzucenia, wywieranie stałej presji przy znacznym tempie negocjacji, stosowanie agresywnych gestów.

Żądanie dowodów. Żądanie dodatkowych wyjaśnień, gdyż obowiązek dowodu ciąży na twierdzącym, a łatwiej jest obalać, niż dowodzić⁵⁰.

W literaturze przedmiotu spotyka się klasyfikację taktyk według różnych kryteriów. Na przykład podział taktyk według stylu rozmów przedstawia (Kałużna-Drewińska, 2006: 135). Dla stylu miękkiego charakterystyczne są taktyki: blef, próbny balon, zaangażowanie emocjonalne, przedłużanie pozytywnych strzałek, przepuszczanie zdechłych krów, manipulacja, inspektor Columbo, kompromis, dziel i zdobywaj, skubanie, pusty portfel. Styl twardy charakteryzuje się użyciem taktyk: groźba, eskalacja żądań, negocjacje od nowa, dokręcanie śruby, czarny charakter, faktów dokonanych, rosyjski front, kryptolicytacja.

⁵⁰ Inne taktyki to np. wbijanie palików, łudzenie, ukryta karta, miód i ocet, podwójny wystrzał, ostatni połysk, dozowanie informacji, gra w kości (Stępniewski 2001).

Natomiast o stylu rzeczowym negocjacji świadczy wprowadzenie taktyk: blef, przedłużane pozytywnych strzałów, przepuszczanie zdechłych krów, spotkajmy się w połowie drogi, wysoki pułap, związane ręce, odłożenie na później, skubanie, zdechła ryba, śmieszne pieniądze.

R. A. Rządca, P. Wujec (2001) wyróżniają grupę podstępnych taktyk negocjacji⁵¹. Do nich należą:

Taktyki presji pozycyjnej – ich celem jest spowodowanie ustępstwa jedynie drugiej strony, np. eskalacja żądań, groźba, udawanie naiwnego, salami, dokręcanie śruby, negocjacje od nowa, opóźnianie rozmów

Taktyki dywersyjne – służące dezorientacji i wykorzystaniu naiwności drugiej strony, np. czarny charakter, zdechła ryba, blef, udawany szok, śmieszne pieniądze.

Taktyki wojny psychologicznej – stosowane w celu ataku bezpośredniego negocjatora drugiej strony, np. stwarzanie uciążliwych warunków rozmów, nieprzyjemne komentarze w kierunku negocjatora, podważanie kompetencji, statusu, autorytetu i wiarygodności negocjatora, podważanie racjonalności stanowiska, denerwowanie.

Autorzy książek na temat negocjowania wyróżniają taktyki i techniki negocjacji odnoszące się do poszczególnych etapów negocjowania (Zbiegień-Maciąg 1992; Myśliwiec, 2007), inni natomiast wyróżniają taktyki, recepty i wskazówki skutecznego negocjowania bez podziału na fazy negocjacji Błaut, 1995; Fisher, Ury, Patton, 1998; Mastenbroek, 1998).

G. Myśliwiec (2007) dokonuje podziału technik negocjacyjnych w zależności od fazy negocjacji. Dla fazy otwarcia charakterystyczne są techniki: próbny balon, Metoda inspektora Columbo, technika ograniczonego pełnomocnictwa, ziarno do ziarnka, optyk z Brooklynu, akredytacji, dyskredytacji, ataki personalne (Myśliwiec, 2007: 43 - 52). W fazie głównej negocjacji przy dysproporcji pozycji negocjatorów stosuje się techniki ofensywne (odmowa negocjacji, szokująca oferta, udawanie szoku, wóz albo przewóz, rosyjski front, groźba, ostrzeżenia, ujawnienie alternatywy, eskalacja żądań, epitetowanie) (Myśliwiec, 2007: 53 – 60).

W fazie głównej negocjacji przy dysproporcji pozycji negocjatorów autor wymienia następujące sposoby postępowania wobec odmowy negocjacji i innych twardych technik: odmowa negocjacji, uprzedzające przyznanie się oraz blef (Myśliwiec, 2007: 60 – 65). W fazie głównej wobec silnej presji partnera można stosować taktykę ofiary deprecjonując

⁵¹ Autorzy radzą, aby na podstępne taktyki reagować w sposób następujący: wstrzymać się od natychmiastowej reakcji i spojrzeć na sytuację negocjacyjną z dystansu, nazwać własne emocje, merytorycznie udzielić odpowiedzi na stawiane zarzuty (Rządca, Wujec, 2001).

własną osobę, odwracając role, wskazując pozytywną determinację, można stosować taktykę ingracjacji poprzez komplementowanie, autoreklamę, werbalizację, redukcję oceny, a także stosować taktykę uników poprzez postępowanie ‘na policjanta’, ignorowanie oferty, przypisanie złych intencji, pseudoargumentację, zamglanie, casus (Myśliwiec, 2007: 65 – 80). W fazie głównej można stosować techniki obliczone „na zmęczenie” partnera) (wańka-wstańka, stosowanie warunków stresujących, powtórka), stosować zjawisko kontrastu i taktykę destrukcji „dobry – zły”, techniki blokowania własnej pozycji („nie da się”, wyższa instancja, gra w eksperta, brak świadectwa, spychotechnika, zdarta płyta), techniki wywierania presji na partnera (banialuki korporacyjne, oferta czasowa, śmieszne pieniądze, zdechła ryba, nagroda w raju, zabójcze pytanie, restrykcje czasowe (Myśliwiec, 2007: 81 – 94). W fazie głównej (impas) należy oddzielać wzajemne stosunki od meritum poprzez „wypuszczanie pary”, technikę „włóż jego buty”, dawanie kontroferty, przy przewyżczeniu impasu strukturalnego należy stosować techniki ustępowania, wychodzenia z impasu (odłóżmy to na później, śródpodsumowanie, aś w rękawie) (Myśliwiec, 2007: 95 – 109). Sposobem na impas pozycyjny jest argumentacja poprzez wysuwanie kontrargumentów, gdy partner się myli (żądanie dowodu, odwracanie dowodu, stosowanie casusu, odwrócenie argumentacji na naszą korzyść, przechwyt, sprowadzenie do absurdu, sugerowanie, że sprawa jest oczywista, stosowanie techniki „słodka idiotka”, etykietyzacja, technikę „tak, a nawet więcej”), a także stosowanie taktyk argumentacji dopasowanych do osoby partnera i okoliczności (Myśliwiec, 2007: 110 – 124). W fazie finalizowania negocjacji można stosować silne techniki (ostatnie słowo, wprowadzenie nadcelu, salami, ostatnie życzenie, fakty dokonane, pusty portfel) oraz miękkie techniki (rzut na taśmę, absorpcja protestu, wycofanie oferty) (Myśliwiec, 2007: 125 – 128). Inaczej uważa W. Gomulski (2002), który dokonuje co prawda podziału taktyk według etapów negocjacji (faza przygotowania się do negocjacji, faza wstępna, środkowa, zamykania, faza ponegocjacyjna), stwierdza jednak, że jest to podział jedynie porządkowy, gdyż każda z taktyk może być stosowana w każdej fazie negocjacji (Gomulski, 2002: 86).

2.5. Teoria aktów mowy.

Teoria aktów mowy, której twórcą był J.L. Austin, przedstawiciel szkoły oksfordzkiej, a rozwinięta została przez J.R. Searle'a, mająca istotne znaczenie dla rozumienia wymiany informacji, opiera się na założeniu, że kiedy wypowiadamy wyrazy i zdania, nie tylko opisujemy istniejącą rzeczywistość, ale dokonujemy pewnych aktów, a zachowanie językowe jest działaniem⁵². Dokonujemy zatem różnego rodzaju działań, których skutki obserwujemy w świecie pozajęzykowym. Działając poprzez mowę, dokonujemy różnego rodzaju aktów mowy (czynności mowy). J. L Austin w książce *How to do things with words* (1962)⁵³ daje teoretyczne podstawy teorii aktów mowy, podejmując próbę opisanie i zbadania właściwości i funkcji języka potocznego poprzez odpowiedź na pytanie, czym jest użycie wypowiedzi językowej, albo jakie konwencje leżą u podstaw działania językowego.

Akty wykonywane w toku działania językowego to:

- akt lokucyjny (zdanie zbudowane prawidłowo według reguł danego języka);
- akt illokucyjny (napelnienie wypowiedzi zamiarem przekazania informacji, wywołania u odbiorcy określonego efektu);
- akt perlokucyjny (dokonanie przez mówienie skutków w rzeczywistości, przede wszystkim u odbiorcy).

Rozróżnienie między czynnościami o czymś, podczas której odpowiednie jednostki językowe odnoszą się do odpowiednich znaczeń (pojęcie lokucji), czynnościami działania werbalnego, którego sens został opisany poprzez czynność lokucji (pojęcie illokucji) i określeniem stopnia oddziaływania czynności mówienia na interlokutora (pojęcie perlokucji) J. Austin ilustruje następująco:

„Czynność (A), czyli Lokucja

Powiedział mi: ‘zastrzel ją’, przez ‘zastrzel ‘ mając na myśli zastrzelenie, a za pomocą słowa ‘ją’ odnosząc się do n i e j.

Czynność (B), czyli Illokucja

Ponaglał (lub radził, rozkazywał itd.) mi, bym ją zastrzelił

Czynność (C), czyli Perlokucja

a. *Przekonał mnie, bym ją zastrzelił.*

⁵² Akt mowy to pojedynczy przypadek działania przez mowę (Wyrwas, Sujkowska-Sobisz, 2005: 13).

⁵³ Koncepcja ta opracowana została jeszcze w końcu lat 30-tych.

- b. *Doprowadził mnie do (spowodował itd..) zastrzelenie jej*” (Austin, 1993: 647).

Badacze koncentrują się na badaniu aktów illokucyjnych, będących nośnikiem intencji, ściśle powiązanej z celem wypowiedzi. Pomijane są akty lokucyjne, nie zawierają one bowiem w swej strukturze elementów pragmatycznych i akty perlokucyjne⁵⁴, gdyż ich liczba dla każdego aktu jest w zasadzie nieograniczona. Perlokucja nie może być przedmiotem badań wyłącznie językoznawstwa, ale raczej psychologii społecznej. Założony przez interakcję stosunek ról rodzic – dziecko niezależnie od siły illokucyjnej wypowiedzi dadzą ten sam efekt perlokucyjny, por.

Może mógłbyś posprzątać swój pokój?

Natychmiast posprzątaj w swoim pokoju!

Nie zamierzasz posprzątać w swoim pokoju?

Czy ja się kiedyś doczekam, że w twoim pokoju będzie porządek? (Awdiejew, Habrajska, 2006: 26).

Akt mowy jestem w tym ujęciu zdarzeniem komunikacyjnym, wyrażającym intencję nadawcy i różni się od zdarzeń niekomunikacyjnych możliwością rozpoznania tej intencji (Awdiejew, Habrajska, 2006: 26).

Pierwsze klasyfikacje aktów mowy pochodzą J.L. Austina i J. Searla. Późniejsze opracowania poświęcone klasyfikacji aktów mowy postulują różne ich klasyfikacje, nawiązują jednak do propozycji klasyków.

J.L. Austin dokonał klasyfikacji aktów mowy według mocy illokucyjnej:

- komisywy (*commissives*) – przyjmowanie obowiązków lub oznajmianie zamiarów zobowiązania, przyrzeczenia);
- akty behawioralne (*behabitives*) – zajmowanie postaw, rezultat grzecznościowych zachowań społecznych (pozdrowienia, podziękowania);
- werdyktywy (*verdictives*) – wydawanie sądu (rozstrzygnięcia, orzeczenia sądowe, uniewinnienia);
- ekspozytywy (*expositives*) – wyjaśnianie racji, argumentów, wiadomości, wypowiedzi o charakterze metajęzykowym (cytowanie, wyjaśnianie, definiowanie);

⁵⁴ R. Kalisz (1993, 32 – 33). Badacz postuluje uznać akty perlokucyjne za właściwą dziedzinę pragmatyki językowej.

- egzericytywy (*exercitives*) – wywieranie wpływu lub przejawianie władzy, wypowiedzi oparte na autorytecie (nakazy, zakazy, ostrzeżenia, protesty, propozycje, prośby, rady) (Austin, 1993: 707)⁵⁵.

Klasyfikację bardziej szczegółową, opartą na trzech podstawowych kryteriach (rodzaj celu / intencji, kierunku działania: od słów do rzeczywistości lub odwrotnie, stanu mentalnego nadawcy)⁵⁶ zaproponował J. R. Searle (1979) wyróżniając pięć klas wypowiedzi:

- asertywy (wypowiedzi stwierdzające);
- dyrektywy (akty mowy mające na celu wywołanie stanu rzeczy wskazanego przez sąd propozycjonalny, tzn. rozkazy, zalecenie, prośby, rady...);
- komisywy (zobowiązania, przyrzeczenia);
- espresywy (wypowiedzi będące wyrażeniami emocji, np. radości, żalu, pragnienia, a także „zachowaniowe” akty mowy, tj. pozdrowienia, pożegnania);
- deklaratywy⁵⁷, najbliższe Austinowskiemu werdyktynom, tj. rozstrzygnięciom (Searle 1987).

Późniejsze klasyfikacje aktów mowy ujawniały złożoność zachowań mownych człowieka i nieostrość klasyfikacji, gdyż np. przepraszanie jest jednocześnie i informacją, i ekspresją, a ostrzeżenia czy groźby można zaliczyć i do dyrektywnych aktów mowy, i do asertywnych.

W rejestrze aktów illokucyjnych R. Ohmanna wystąpiły między innymi: akty stwierdzenia, przyznania racji, zapytanie, rozkazanie, wydawanie polecenia, obietnica, groźenie, prośba, deklaracja, zapewnienie, zachęta, usprawiedliwienie, przypuszczenie, zdanie sprawy, nakłanianie, wyjaśnianie, asercja, przeczenie, namawianie, postanowienie, groźba, przysięga lojalności, odmowa, komplement, podziękowanie, skarga, odpowiedź (Ohmann 1977, 122 – 145).

W aktach mowy bezpośrednich (*direct speech acts*) intencja nadawcy może być odczytana niezależnie od sytuacji, w pośrednich (*indirect speech acts*) – jest uzależniona

⁵⁵ Zaznaczyć należy, iż autor utożsamia typ aktu mowy z pojawiającym się w jego składzie leksykalnym czasownikiem performatywnym.

⁵⁶ Są to trzy podstawowe kryteria. Oprócz nich autor wymienił intensywność siły illokucyjnej, role pełnione przez nadawcę i odbiorcę, stosunek rozmówców do faktów przedstawionych w części propozycjonalnej aktu, związek aktu mowy z treścią całego dyskursu, znaczenie propozycjonalne (patrz Awdiejew 1983, 64).

⁵⁷ Są one bliskie werdyktynom J. Austina.

od kontekstu. J. R. Searle określa pośredni akt mowy jako takie wypowiedzenie, w którym funkcję pragmatyczna nie jest wyrażona na powierzchni tekstu:

W pośrednich aktach mowy – pisze – nadawca przekazuje odbiorcy więcej, niż dosłownie mów na mocy wspólnej wiedzy, zarazem językowej i pozajęzykowej, jak również na mocy ogólnych umiejętności rozumowania i wyciągania wniosków przez odbiorcę. (Searle, 1979: 32; za : Wieczorek, 1999: 45).

Stosując pośredni akt mowy, nadawca utrzymuje bezpieczny dystans do zamierzonego efektu oddziaływania, a odbiorca jest zmuszony do samodzielnej interpretacji ukrytego sensu interakcyjnego (Awdiejew, 2006: 27), np. opisowy, ideacyjny sens ogólny wypowiedzi *On znów poszedł do matki!* jest związany z wykonaniem określonego działania, natomiast ukryty sens interakcyjny to propozycja (*Musisz przyjść później / zaczekać* itd.) lub wyrzut (*Znowu zostałam sama / Nigdy nie mogę na niego liczyć / Nigdy go nie ma kiedy jest potrzebny* itd.) (Awdiejew, 2006: 27). Niejawnym aktem mowy jest np. aluzja. Wypowiadając zdanie *Kulturalny człowiek nie używa słów wulgarnych* wyrażamy ocenę zachowania interlokutora i ostrzeżenie, że takie zachowania słowne spowodują zaliczenie go do grupy ludzi niekulturalnych (Awdiejew, 2006: 28 – 29). Aluzje mogą także wprowadzać pośrednie akty proponowania, np. *Dzisiaj grają dobry film* (propozycja spędzenia wolnego czasu), prośby, np. *Fajną kieckę dzisiaj widziałam* (prośba o kupno sukienki), ostrzeżenie, np. *Dyrektor wraca o drugiej* (ostrzeżenie dla podwładnych, którzy nie wykonali terminowo zadania), wyrażenie negatywnego stanu emocjonalnego (*Nie chce mi się żyć!*) (Awdiejew, 2006: 31). Specyficznym przypadkiem aluzji jest ironia, np. *Odwiedzasz regularnie matkę* (w sytuacji, kiedy X nie odwiedza matki), *Jesteś wspaniałym nauczycielem* (w sytuacji, kiedy X nie cieszy się opinią wspaniałego nauczyciela), gorzka ironia (sarkazm), np. *Dziękuję, że powiedziałeś mi prawdę* (w sytuacji, kiedy X skłamał) (Awdiejew, 2006: 32 – 33).

Z aktami mowy mamy do czynienia przy odniesieniu do układu interakcyjnego

JA, TY, TU, TERAZ

Przy braku takiego odniesienia mówimy o opisie aktu mowy, a nie o realizacji aktu mowy, np.

„Akt mowy: *dobrze by było otworzyć okno* (proponowanie)

Opis aktu mowy: *w pracy poprosiłem o otworzenie okna* (brakuje odniesienia do TY, TU i TERAŻ)

Akt mowy: *idę do kina* (gotowość)

Opis aktu mowy: *wczoraj mówiłem, że chcę iść do kina* (brakuje odniesienia do TERAŻ) itd. (Awdiejew, 2006: 34).

Najbardziej znaną propozycją teorii dekodowania pośrednich aktów mowy jest teoria implikatur konwersacyjnych H. P. Grice'a, reprezentująca model inferencyjny. Koncepcja konwersacji H.P. Grice'a (teoria implikatur, sensów niewypowiedzianych wprost) zakłada, że podstawowym zjawiskiem w wymianie konwersacyjnej jest tworzenie niekonwencjonalnych znaczeń wypowiedzi w oparciu o wiedzę pozajęzykową rozmówców i bieżący kontekst konwersacyjny⁵⁸. Odbiorca jest bowiem zobligowany do odczytania właściwego sensu, który nie jest wyrażany wprost, a odczytanie wypowiedzi jest uzależnione od działań odbiorcy. Reguła kooperacji:

Wnoś swój wkład do konwersacji tak, jak tego w danym jej stadium wymaga przyjęty cel czy kierunek wymiany słów, w której bierzesz udział (Grice, 1980: 96)

jest najważniejszą zasadą konwersacji.

Reguła ta opiera się czterech maksymach:

- *Zasada jakości*: nie mów tego, co uważasz za nieprawdziwe lub nieudowodnione;
- *Zasada ilości*: przekaz tyle informacji, ile trzeba dla osiągnięcia celu;
- *Zasada istotności*: mów rzeczy związane z aktualnym przebiegiem rozmowy;
- *Zasada sposobu*: bądź zrozumiały i taktowny wobec partnera, unikaj niejasności i niejednoznaczności⁵⁹.

G. Leech (1983) rozbudował i uszczegółowił podejście Grice'a poprzez dodanie reguł grzeczności, czyli takie ukierunkowanie procesu komunikowania się, które uniemożliwi degradację rozmówców. D. Sperber i D. Wilson natomiast (1986) ujmują szeroko teorię

⁵⁸ Teoria ta została omówiona między innymi w Zdunkiewicz, 1988, 1993; Lenartowicz, 1991; Kalisz 1993; Grzegorzczkova, 2001)

⁵⁹ H. P. Grice Nie uważał tej listy za zamkniętą, gdyż uznawał reguły o charakterze estetycznym, społecznym i moralnym.

komunikacji, opierając ją na wiedzy i wnioskowaniu tworzą tzw. teorię relewancji (istotności)⁶⁰.

Korzystając z maksym H. P. Grice'a, A. Awdiejew (1987: 18) przedstawił proces rozszyfrowania pośrednich (ukrytych) aktów mowy następująco: odbiorca uświadamia sobie najpierw, że użycie wypowiedzenia pozostaje w sprzeczności z daną zasadą i uświadomienie to uruchamia mechanizm wnioskowania. Odbiorca analizuje zatem każdą dostępną mu informację (zarówno kontekst wypowiedzenia, jak i sytuację komunikacyjną i odpowiedni fragment wiedzy o świecie), po czym porównuje ją z możliwymi warunkami pragmatycznymi. Podstawowe warunki skuteczności zostają przyjęte jako podstawa do określenia ukrytej funkcji pragmatycznej, jeśli potencjalne warunki skuteczności nie są sprzeczne z uzyskaną informacją. Wartość funkcji pragmatycznej zostaje określona na podstawie analizy warunków pragmatycznych.

Dla opisu negocjacji policyjnych postulaty konwersacyjne H. P. Grice'a stanowią mogą punkt odniesienia. Utrzymanie ich nie jest możliwe z przyczyny ograniczeń realnej konwersacji i niemożności realizacji tych postulatów (Awdiejew, 2006: 42). Postulat mówienia prawdy nie jest możliwy we wszystkich sytuacjach. Kłamstwo jest często najbardziej skuteczną strategią dla pochlebców, może być strategią stosowaną przez przestępcę chcącego uratować się⁶¹. Na to przygotowany jest oficer śledczy, który stosuje odpowiednie strategie w celu wykrycia kłamstwa. Postulat informatywności może budzić wątpliwości z punktu widzenia np. redundancji środków przekazu i uzależnienia od kompetencji nadawcy oraz jego wyobrażenia o odbiorcy. Np. rozmowa z osobą niekompetentną wymaga zastosowania innego stopnia informatywności, niż rozmowa z partnerem o zbliżonych kompetencjach. Postulat sposobu mówienia budzi również pewne wątpliwości, gdyż komunikowanie się w różnych stylach wymaga dużego treningu i wysiłku (Awdiejew, 2006: 42).

Należy podkreślić zbieżność pojęcia kooperacji rozumianej w wymienionych kategoriach językowych, jak i w kategoriach teorii negocjacji, akcentującej współpracę obu

⁶⁰ O teorii relewancji patrz Kalisz 1993, Lenartowicz 1991. Teoria relewancji ujmie proces komunikacji w sposób całościowy, w oparciu o wiedzę rozmówców. Celem komunikacji jest powiększenie wiedzy odbiorcy. Kluczowe jest w sposób właściwy rozszyfrowanie zachowania nadawcy ze wskazaniem na intencję. Kolejny krok to interpretacja celu informacyjnego wypowiedzi. U odbiorcy rozumienie wypowiedzi ma charakter procesu inferencyjno-dekodującego, przy czym dekodowanie podporządkowane jest procesowi inferencyjnemu. Dzięki takiemu ujęciu możliwe jest wnioskowanie o przekazywanym przez nadawcę znaczeniu. Przy jakichkolwiek wątpliwościach co do zamierzeń informacyjnych nadawcy, podstawowym kryterium rozwiązania tych wątpliwości jest zasada optymalnej relewancji, łącząca się z kryterium zmierzającym do osiągnięcia maksymalnego efektu przy minimalizacji wysiłku włożonego w przekształcenie danych.

⁶¹ Na temat kłamstw patrz J. Antas 1999.

stron jako sposób godzenia przeciwstawnych interesów poprzez dialog. W ramach dialogu następuje wymiana poglądów prowadząca do akceptowanego przez obie strony porozumienia.

2.6. Koncepcja strategii konwersacyjnych według gramatyki komunikacyjnej. Poziom interakcyjny w opisie gramatycznym.

Akt mowy jest zamierzonym działaniem komunikacyjnym, najmniejszą jednostką komunikacyjną i należy do poziomu interakcyjnego języka. Poziom interakcyjny zapewnia funkcjonowanie języka w postaci aktów mowy. Punktem wyjściowym wyróżnienia aktów mowy jest typologia funkcji interakcyjnych: modalnych, emotywnych i działania oraz nakładającej się na nie funkcji perswazyjnej (Awdiejew, 1987: 107 – 133; Grabias, 1994: 254 – 275).

Funkcja modalna

Przy pomocy modalności, nadawca wyraża pewien stopień pewności bądź niepewności wobec otaczającej rzeczywistości⁶². Najczęściej modalność związana jest z wyrażaniem stosunku mówiącego do treści wypowiedzi, przy czym mówiący może traktować zdarzenie jako prawdziwe, konieczne, możliwe, wątpliwe itp. W tym znaczeniu modalność wyrażana jest poprzez takie środki językowe, jak tryby, partykuły, niektóre przysłówki itp. (tj. wyrażenia typu *ponoć, może, chyba, z pewnością*) (Urbańczyk, red.: 201-202). Ustalenie sądu modalnego jest konieczne w tym celu, aby można było podjąć wspólne działania w tym przypadku, kiedy nie jest możliwa weryfikacja przedstawionego stanu rzeczy. W przypadku natomiast możliwości ustalenia prawdziwości danego zdarzenia, wyrażany jest sąd w postaci asercji. Jeśli natomiast nie jest to możliwe, nadawca może wyrazić różny stopień pewności i niepewności. Intencja nadawcy (podstawowa kategoria gramatyczna w gramatyce komunikacyjnej) to zaproponowanie takiego stopnia pewności, do którego wiarygodności jest przekonany. Odbiorca zgodnie z zasadą kooperacji odpowiada na pytanie, czy też akceptuje sąd modalny.

A. Awdziejew (2004: 104 – 114) wyróżnia pięć typów funkcji modalnych:

PEWNOŚĆ: Stosując operator pewności nadawca tu i teraz wyraża wobec odbiorcy pewność co do zaistnienia lub istnienia (*p*);

⁶² Z modalności została wykluczona funkcja emotywno-oceniająca (aksjologiczna), gdyż nie dotyczy ona otaczającej rzeczywistości, a związana jest z wyrażeniem emocjonalnego (wartościującego) stosunku wobec otaczającej rzeczywistości. Por. inne stanowisko A. Wierzbickiej (1971: 201 - 219) i R. Grzegorzczkovej (1990: 133 – 153).

WYKLUCZENIE: Stosując operator wykluczenia nadawca tu i teraz wyraża wobec odbiorcy wykluczenie co do zaistnienia lub istnienia (p);

PRZYPUSZCZENIE: Stosując operator pewności nadawca tu i teraz wyraża wobec odbiorcy przypuszczenie, że (p) istniało, istnieje lub może zaistnieć;

WĄTPLIWOŚĆ: Stosując operator pewności nadawca tu i teraz wyraża wobec odbiorcy pewność zaistnienia lub istnienia (p);

UNIKANIE SĄDU MODALNEGO: Stosując operator uchylecia się od sądu modalnego nadawca tu i teraz wyraża wobec odbiorcy odmowę wyrażenia sądu modalnego co do zaistnienia lub istnienia (p).

Funkcja emotywno-oceniająca

Funkcja emotywno-oceniająca wyraża subiektywny stosunek mówiącego w relacji do przedstawianego stanu rzeczy. Akt emotywny można przedstawić w postaci formuły: Stosując akt emotywny nadawca zabezpiecza przyjęcie przez odbiorcę oceny towarzyszącej wyrażonej emocji (Awdiejew, 2004: 117). Akty ematywne mogą być przedstawione: za pomocą operatorów syntetycznych i analitycznych oceniających zachowanie odbiorcy oraz za pomocą frazemów. W celu określenia zastosowanego emotywno-oceniającego aktu mowy, należy określić po kolei: jakość oceny sytuacji (+, -), jakość wyrażonej emocji (+, -), kierunek wyrażonej emocji (JA, TY), sprawcę powstałej, ocenianej sytuacji, wartość powstałej sytuacji (korzystna / niekorzystna dla JA, korzystna / niekorzystna dla TY), możliwy typ / typy klasyfikacyjne aktów mowy, do których należy dany operator (Awdiejew, 2004: 127).

Funkcja działania

Analizując funkcję działania, w centrum uwagi pozostają akty mowy, w których nadawca chce sprawić, aby odbiorca podjął określone działanie. A. Awdiejew nawiązując do klasyfikacji L. Austina i J. R. Searla wyróżnia trzy podstawowe klasy aktów mowy o funkcji działania: akty pobudzające do działania (prośba, proponowanie, żądanie), akty zobowiązania (obietnica, wyrażenie gotowości, rezygnacja, pogroźka), akty ustalenia sposobu działania (rada, ostrzeżenie, zezwolenie / zakaz) (Awdiejew, 2004: 129 – 138).

Strategie konwersacyjne (strategie informacyjno-weryfikacyjne, strategie aksjologiczno-emotywnie, strategie behawioralne, strategie metadyskursywne)

Każda z funkcji wskazuje na inną strategię konwersacyjną. W oparciu o typologię funkcji interakcyjnych wyróżniono następujące akty mowy: informacyjno-weryfikacyjne, emotywno-oceniające i działania. Konwersacja opisana jest w ramach sekwencji aktów mowy i ma na celu realizację intencji strategicznej każdego z rozmówców dążących do osiągnięcia własnych celów komunikacyjnych (Awdiejew, 2004: 67). Strategia konwersacyjna to fakt językowy, który można określić *świadomie kierowany przez nadawcę i interpretowany odbiorcą spójny ciąg aktów mowy, za pomocą którego dążą oni do osiągnięcia wspólnie akceptowanego celu komunikacyjnego* (Awdiejew, 2006: 55). A. Awdiejew wyróżnia za Leech'em i Grice'm dwie zasady, którymi posługują się rozmówcy w komunikacji językowej: zasadę kooperacji i zasadę grzeczności. Złamanie zasady kooperacji spowoduje przerwanie normalnego toku interakcji werbalnej. Zasada grzeczności jest słabsza od zasady kooperacji. Nie działa zawsze obligatoryjnie. Do tych zasad dodajemy maksymę informatywności czy maksymę ekonomii konwersacyjnej (Awdiejew, 1991: 10). A. Awdiejew w zależności od celów komunikacyjnych wyróżnia strategie informacyjno-weryfikacyjne, których celem jest uzyskanie lub przekazanie informacji lub ustalenie stopnia ich prawdziwości czy pewności. Realizują je między innymi asercja, pytanie, przeczenie, przypuszczenie, pewność, wątpliwość, wykluczenie. Strategie aksjologiczno-emotywnie mające na celu prowadzenie i uzgodnienie z partnerem wspólnej skali wartości realizowane przez akty emotywno-oceniające. Natomiast strategie behawioralne służące sterowaniu zachowania interlokutorów realizowane między innymi przez prośbę, żądanie, akt wyrażania gotowości do podjęcia działania, obietnice, groźbę czy radę⁶³. Strategie metadyskursywne pełnią funkcję wspomagającą, tj. organizują i kontrolują przebieg rozmowy (Awdiejew, 2004: 73 – 86; 2006: 59 - 70). Typy strategii są zgodne z przedstawioną typologią aktów mowy, a każdą z nich można przedstawić jako działanie, którego skrótem jest określony akt mowy, który stanowi jej dominantę.

Natomiast według cechy *zbieżność / rozbieżności celów komunikacyjnych* A. Awdiejew dzieli strategie na nieantagonistyczne i antagonistyczne (Awdiejew, 2004: 71; 2006: 58-59). W strategiach antagonistycznych cele komunikacyjne uczestników konwersacji nie są zbieżne. Tworzą się ciągi negocjacyjne, kiedy partner stosujący dany typ strategii stara

⁶³ A. Awdiejew wyróżnia trzy funkcje działania: zobowiązania do działania, pobudzania do działania i ustalenia sposobu działania (Awdiejew, 1987: 126; 2004: 129 – 141).

się nakłonić oponenta do przystosowania jego celu komunikacyjnego do swych potrzeb lub przystosować swój cel do potrzeb oponenta. Jeśli partnerzy przestrzegają zasad kooperacji, działania werbalne mogą się zakończyć wypracowaniem korzystnych postaw dla rozmówców lub wycofaniem się partnerów z niekorzystnej sytuacji.

Dla strategii nieantagonistycznych charakterystyczna jest zbieżność celów komunikacyjnych. A. Awdiejew (2006: 59) pisze o tzw. „perswazji utrwalającej”, która nie zmienia postaw partnerów. W przypadku antystrategii konwersacyjnych partner blokuje każde posunięcie oponenta lub w sposób ukryty dąży do celu sprzecznego z celem „opponenta” (Awdiejew, 2004: 71; 2006: 58-59). Antystrategia może przerodzić się w konflikt słowny lub spowodować przerwanie konwersacji, narusza zatem podstawową zasadę kooperacji i nie jest w tym przypadku realizowana funkcja perswazyjna języka. Kiedy blokowane są wypowiedzi rozmówcy, nie wymaga to argumentacji. Natomiast dążenie do uniemożliwienia działań drugiej strony w przypadku antystrategii wymaga stosowania posunięć manipulacyjnych.

Strategia obejmuje przynajmniej trzy fazy. Pierwszą fazą jest analiza poprzedzającego posunięcia partnera, drugą – dostosowanie się do odczytanej w wyniku analizy intencji, a trzecią – wybór odpowiedniego aktu mowy z możliwego repertuaru środków językowych (Awdiejew, 2006: 57).

Strategie informacyjno-weryfikacyjne

Nadawca stosując strategie informacyjno-weryfikacyjne pragnie uzyskać informację zawartą w wiedzy operacyjnej partnera i wspólnie ustalić prawdziwość lub stopień pewności uzyskanej wiedzy lub przekonać odbiorcę, że informacje, które sam posiada, są prawdziwe. Strategie te zawierają sądy asertywne, pytania, potwierdzenia, przypuszczenia, zaprzeczenie, pewność, wątpliwość, wykluczenie itd. Ponieważ efektem strategii informacyjno-weryfikacyjnej powinno być wypracowanie wspólnej konfiguracji rzeczywistości, którą wszyscy uczestnicy konwersacji mogliby uznać za najbardziej wiarygodną przy pomocy działań werbalnych, działania takie prowadzone są w dwóch kierunkach. Jeden z nich to wybór najbardziej odpowiedniego stopnia prawdopodobieństwa, a drugi - falsyfikacji proponowanych sądów (Awdiejew, 2006: 63). W przypadku strategii antagonistycznych, kiedy nie pokrywają się cele komunikacyjne, ani korzyści, jakie mogą uzyskać rozmówcy w przypadku skutecznej realizacji procesu perswazji, strategie te tworzą złożone ciągi konwersacyjne przerywane metastrategiami wyjaśniającymi, argumentacją i negocjacjami

stron. Ten typ strategii realizowany jest przez takie akty mowy, jak asercja, pytanie, przeczenie, przypuszczenie, pewność, wątpliwość, wykluczenie.

Strategie aksjologiczno-emotywne

Strategie aksjologiczno-emotywne realizowane są przez akty mowy emotywno-oceniające, wyrażające różne stany emocjonalne nadawcy (radość, smutek, zazdrość, złość...). W przypadku strategii antagonistycznych nadawca próbuje nakłonić odbiorcę do ujawnienia i modyfikacji jego stosunku oraz zmiany postawy w kierunku korzystnym dla nadawcy (Awdiejew, 2006: 63). Stosuje przy tym środki językowe przeznaczone do wyrażania ocen i emocji, argumentację wartościującą (aksjologiczną). W strategiach nieantagonistycznych pod wpływem zasady kooperacji zaznacza się względna solidarność w ocenie omawianych zjawisk, a różnice dotyczą stopnia natężenia emocjonalnego, np.

Nad. *Bardzo źle postąpiłeś!*

Odb. *Masz rację, ja nigdy nie mam wyczucia!*

Nad. *No nie masz!* itd. (Awdiejew, 2006: 64).

Strategie antagonistyczne po naruszeniu pewnych zasad kooperacji mogą zmienić się w kłótnię i mogą przerodzić się w antystrategie.

Strategie behawioralne

Strategie behawioralne służą do nakłaniania partnera, aby podjął określone czynności lub przyjął pożądane przez nadawcę stanowisko wobec zaproponowanego działania. Strategie te są zróżnicowane pod względem siły i charakteru oddziaływania. Strategie proponowania czy rady związane są ze stosunkowo łagodnym oddziaływaniem. Akceptacja strategii przewiduje pozostawienie wolnej woli odbiorcy (np. w reklamie). Na drugim biegunie mieszczą się zakazy, rozkazy itd. Wolna wola odbiorcy jest ograniczona, gdyż mogą być na niego nałożone sankcje (Awdiejew, 2006: 68). Strategie te są związane z aktami mowy realizującymi różne funkcje działania⁶⁴, np. prośbą, żądaniem, aktem wyrażenia gotowości do podjęcia działania, obietnicą, groźbą, czy radą.

⁶⁴ A. Awdiejew (1987: 126; 2004: 129 – 141) wyróżnia następujące funkcje działania: zobowiązanie, pobudzenie do działania, rozstrzygnięcie (ustalenie sposobu działania).

Strategie metadyskursywne

Strategie metadyskursywne dotyczą działań werbalnych podejmowanych w celu określenia i uściślenia przez rozmówcę przebiegu strategii podstawowej, poprzez co sprawdzona zostaje skuteczność zastosowanych aktów mowy. Zachodzą na metapoziomie konwersacji i mają zastosowanie wówczas, kiedy właściwa strategia została przerwana, a należy usunąć trudności i wrócić do strategii właściwej. Np. odbiorca może nie być zainteresowany uczestnictwem w strategii i dlatego przechodzi na metapoziom konwersacji, np.

A: *Czy widziałeś Kowalskiego?*

B: *Dlaczego mnie o to pytasz?* (metastrategia)

A: *Bo...* (stosuje argumentację) (Awdiejew, 2006: 68).

Przejście na metapoziom konwersacji dokonuje się przy nieukrywanej rozbieżności ocen między rozmówcami i ma na celu umotywowanie własnych stanowisk aksjologicznych, np.

A: *Bardzo źle postąpiłem z Kowalskim!*

B: *Dlaczego tak mówisz?* (metastrategia)

A: *Bo...* (argumentacja wyboru oceny) itd. (Awdiejew, 2006: 69).

W strategiach behawioralnych przejście na metapoziom ma na celu osiągnięcie porozumienia w kwestii realności lub nierealności warunków, np.

Nad. *Proszę natychmiast stąd wyjść!*

Odb. *Kim pan jest, żeby mi rozkazywać?!...* (Awdiejew, 2006: 69).

Poniżej przedstawiono typologię aktów mowy⁶⁵ w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004a) i E. Laskowskiej (2004)

⁶⁵ Przy podawaniu w dalszej części tekstu eksplikacji aktów mowy skorzystano z propozycji A. Wierzbickiej (1969), zgodnie z którą do wyjaśniania znaczenia wyrażań języka naturalnego używa się semantycznie prostszych wyrażań danego języka.

Typ aktu	Nazwa aktu	Wyrażanie sądu / opinii / woli przez N (CO?) ⁶⁶	Funkcja w dialogu	Cel pragmatyczny N wobec O (PO CO?)
Akty informacyjno- weryfikacyjne powiadamiania	Oznajmienie	Wiedzy, że P <i>Stwierdzam, że jest P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O przyjął za prawdę, że P
	Potwierdzenie	Wiedzy, że P <i>Potwierdzam, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego	Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą N
			Reakcja na wyrażenie pytania	Po to, by O przyjął za prawdę, że P
			Reakcja na wyrażenie sądu modalnego	Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że P
	Zaprzeczenie	Wiedzy, że nie P: <i>Zaprzeczam, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego	Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest różna od wiedzy N
			Reakcja na wyrażenie	Po to, by O przyjął za prawdę, że nie P
			Reakcja na wyrażenie	Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że nie P
Akty informacyjno- weryfikacyjne pytające	Pytanie	Brak wiedzy, czy P <i>Pytam, czy P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O przekazał N wiedzę o tym, że P / nie P
	Dopytanie	Niepełnej wiedzy o P: <i>Pytam, jak, dlaczego, kiedy, gdzie, po co itd. P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O uzupełnił wiedzę N o P
Akty informacyjno- weryfikacyjne modalne	Wyrażenie pewności	Przekonania (pewność), że P: <i>Wyrażam pewność, że P</i>	Inicjatywa N	Po to, by potwierdził / zaprzeczył, że P
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie	Po to, by O zmodyfikował sąd wyrażony przez N

⁶⁶ Oznaczenia: P – propozycja, E – emocje, X, Y – działanie, N – nadawca, O – odbiorca.

	Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie	Przypuszczenia, że P: <i>Wyrażam przypuszczenie, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie Inicjatywa N	Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P
	Wyrażenie nieokreśloności - ci modalnej (unikanie odpowiedzi)	Przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego: <i>Mówię, że nie wiem, czy P czy nie P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O	Po to, by O nie oczekiwał od N sądu, czy P czy nie P
	Wyrażenie wątpliwości	Wątpliwości, że P: <i>Wyrażam wątpliwość, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O Inicjatywa N	Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy nie P
	Wyrażenie przekonania o wykluczeniu	Przekonania (pewności), że nie P: <i>Wyrażam pewność, że nie P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O Inicjatywa N	Po to, by O potwierdził / zaprzeczył, że nie P
Akty informacyjno-weryfikacyjne modalno-emotywne	Wyrażenie nadziei (przypuszczenia, że stanie się coś dobrego)	Nadziei, że P: <i>Wyrażam nadzieję, że P</i>	Inicjatywa N lub reakcja na pytanie	Po to, by O uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego	Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P
	Wyrażenie obawy (przypuszczenia, że stanie się coś złego)	Obawy, że P: <i>Wyrażam obawę, że P</i>	Inicjatywa N lub reakcja na pytanie	Po to, by O spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P)
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego	Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P
Akty emotywne	Wyrażenie pozytywnego / negatywnego uczucia	Uczucia (opinii) wobec stanu wywołanego przez N / O / czynnik niezależny, dotyczącego N	Inicjatywa N (reakcja na sytuację) / reakcja na wypowiedź	Po to, by wywołać w O podobne emocje lub skłonić O do podzielenia opinii N

		lub O, korzystnego / niekorzystnego (dla N / O) <i>Wyrażam uczucie E</i>		
Akty działania nakłaniające	Prośba / polecenie / żądanie / rozkaz	Woli <i>Proszę, żądam, wydaję polecenie, rozkazuję, byś zrobił dla mnie X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zrobił X
	Proponowanie	Woli <i>Proponuję, byśmy zrobili X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zrobił X wspólnie z N
	Rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie)	Woli <i>Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P / Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P</i>	Reakcja na prośbę o radę Reakcja na wyrażenie gotowości do zrobienia X Inicjatywa N	Po to, by O zrobił / nie robił X
	Pozwolenie na działanie O	Woli (zgody na działanie O): <i>Pozwalam ci zrobić X</i>	Reakcja na pytanie o zgode	Po to, by O zrobił X
	Odmowa pozwolenia na cudze działanie O	Woli (braku zgody na działanie O): <i>Nie pozwalam ci zrobić X</i>		Po to, by O nie robił X
Akty działania nakłaniająco- zobowiązujące	Groźba	Woli <i>Grożę ci, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y</i>	Reakcja na gotowość / odmowę O do zrobienia X	Po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y Po to, by O zrobił / nie zrobił X

Akty działania zobowiązania	Wyrażenie gotowości do działania	Woli (gotowości N do zrobienia X): <i>Wyrażam zamiar zrobienia X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zaakceptował zamiar zrobienia X przez N
	Obietnica	Woli (gotowości N do zrobienia X): <i>Obiecuję, że zrobię dla ciebie X</i>	Reakcja na prośbę / propozycję Inicjatywa N	Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X
	Wyrażenie zgody na własne działanie	Woli (zgody na zrobienie X przez N): <i>Wyrażam zgodę na zrobienie dla ciebie (dla nas) X</i>	Reakcja na prośbę / propozycję	Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X
		Woli (braku zgody N na zrobienie X): <i>Wyrażam brak zgody na zrobienie dla ciebie X</i>		Po to, by O nie oczekiwał, że N zrobi X

Tabela 4. *Typologia aktów mowy w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004) i E. Laskowskiej (2004).*

Poniżej przedstawiono przykładową listę artykułów, w których dokonano analizy pragmatycznej poszczególnych aktów mowy w polskiej literaturze przedmiotu:

Brak zgody (A. Dąbrowska, 1992: *Akty etykiety językowej wyrażające brak zgody z opinią rozmówcy*. W: *Język a kultura*, T. 6, *Polska etykieta językowa*, pod red. J. Anusiewicza, M. Marcjanik, Wrocław, 115 – 120)

Chwalenie się (D. Galasiński, 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy*. Kraków).

Deprecjonowanie siebie i innych (Majewska M., 2005: *Akty deprecjonujące siebie i innych*. Kraków).

Dyrektywy (T. Gizbert-Studnicki, 1983: *O sposobach formułowania dyrektyw*. W: *Studia semiotyczne XIII*. Wydał i wstępem opatrzył Jerzy Pelc. Wrocław, 91-109).

Komplement (B. Drabik, 2004: *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*, Kraków; H. Zgólkowa, T. Zgółka, 2004: *Komplement jako rytualny akt mowy*, [w:] *Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*, red. J. Mazur, Lublin).

Nakłanianie (A. Mamcarz, 1996: *Metodologia badań nad językiem nakłaniania. Zarys problematyki*. „Poradnik Językowy”, nr 10, 14-24)

Obelga (R. Grzegorzczkowska, 1991a: *Obelga jako akt mowy*, „Poradnik Językowy”, 1991, s. 193-200).

Odmowa (A. Gałczyńska, 2003: *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*, Kielce 2003; A. Gałczyńska, 2005: *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim*. *Język a kultura*, t. 17: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*, pod red. A. Dąbrowskiej i A. Nowakowskiej. Wrocław, 113-118).

Potwierdzenie (A. Borowiecka, 2005: *Stymulatory potwierdzenia i ich funkcje w języku mówionym*. „Język Polski” LXXXV, nr 5, 357-365)

Prośba (A. Awdiejew, 1989: *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmatyczna prośby)*. W: *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*, Kraków, 33-41; E. Komorowska, 2002: *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 371-379).

Przepraszanie (Ż. Kozicka-Borysowska, 2002: *Pragmatyczne aspekty aktu mowy przeproszenia*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków,

381-389; K. Ożóg, 1985: *Przeproszenia w dzisiejszej polszczyźnie mówionej*. „Język Polski” LXV, nr 4, 265-276)

Pytania (M. Danielewiczowa, 1991: *O pytaniach retorycznych polemicznie*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt XLIII – XLV, 175-183); H. Jarosz, 1986: *Pytania w funkcji innej niż pytajna*. „Język Polski” LXVI, nr 5, 352-358.

Znieważanie (A. Czelakowska, 2006: *Kilka uwag o aktach językowego znieważania*. „Język Polski” LXXXVI, nr 1, 20-26; Grzegorzczkowska R., 1991a: *Obelga jako akt mowy*, „Poradnik Językowy”, 1991, 193-200).

Badanie negocjacji policyjnych w kategoriach aktów mowy jest celowe, gdyż w procesie negocjacji nie tyle sposób wymiany informacji, co sposób oddziaływania na siebie obu stron: negocjatora i sprawcy ma kluczowe znaczenie dla rozwoju sytuacji zmierzającego do rozwiązania konfliktu. Analiza aktów mowy w negocjacjach policyjnych ma służyć wyznaczeniu celu, w jakim zostały wypowiedziane (illokucja) oraz czy osiągnęły zamierzony efekt (perlokucja). Negocjacje policyjne stanowią proces wymiany aktów illokucyjnych.

Kolejny problem to odniesienie treści komunikatu do rzeczywistych myśli jego nadawcy. Celowe jest dla charakterystyki aktów mowy odwołanie się do teorii kategoryzacji przez prototyp wypracowanej przez Eleonor Rosch na podstawie badań z dziedziny psychologii rozwojowej. Zgodnie z założeniami tej teorii identyfikacja aktu mowy odbywa się w oparciu o mentalny model pojęciowy – prototyp. Elementy kategorii mają na ogół niejednakowy status. Niektóre są elementami prototypowymi, inne – peryferyjnymi. Oddalając się od centrum kategorii w kierunku peryferii, kategoria ta ma coraz bardziej charakter rozmyty. Prototyp to struktura poznawcza, która daje się odnieść do jakiegoś segmentu otaczającej rzeczywistości lub w jakiś sposób z takim segmentem skorelować (Tabakowska, 1995: 42). Koncepcja kategoryzacji prototypowej opiera się na idealizacji modelu mentalnego, a funkcję prototypu może pełnić najlepszy egzemplarz reprezentatywny dla danej kategorii lub schemat – zestaw cech, które powinny charakteryzować elementy danej kategorii.

Kognitywna koncepcja traktuje akty mowy jako kategorię rozmytą.

Propozycja Searle’a (1987) dotyczy analizy aktów mowy poprzez ustalenie „warunków koniecznych i wystarczających” do ich fortunnego wyrażenia. J. Searle podaje co prawda zestaw warunków dla aktu obietnicy, ale jest przekonany, że można sformułować „warunki konieczne i wystarczające” dla każdego aktu mowy. Jeśli zatem akt spełnia

te warunki, należy do danej kategorii, a jeśli jeden z warunków nie został spełniony – to akt nie zostaje przypisany do tej kategorii. Jednak ten idealny obraz aktów mowy został zweryfikowany przez charakter rzeczywistych wypowiedzi. Pojawiają się bowiem akty prototypowe i akty o charakterze peryferyjnym.

Warto w tym miejscu odwołać się do modelu kategorii radialnej (*radial category*) G. Lakoffa, który zakłada, że cechą kategorii naturalnych jest posiadanie elementów centralnych (prototypowych) i peryferyjnych (marginesowych). Elementy centralne – maksymalnie wyraziste elementy danej kategorii posiadające najwięcej cech prototypowych, natomiast peryferyjne posiadają najmniej takich cech (Taylor, 2001).

2.7. Rola komunikacji niewerbalnej w procesie porozumiewania się

Nie ulega wątpliwości, iż akt komunikacyjny zawiera w sobie oprócz elementów języka (znaków językowych) i elementy innych kodów (np. kinetycznego czy proksemicznego). Akt mowy w „czystej” postaci w komunikowaniu typu *face-to-face* pojmowany jako wyrażanie intencji komunikacyjnych przez uczestnika danej sytuacji komunikacyjnej, korzystającego jedynie z możliwości słownego przekazywania intencji komunikacyjnej jest abstrakcją. Uzupełnieniem teorii aktów mowy Austina powinno być badanie niewerbalnego aspektu aktów mowy. Znamienna w tym względzie jest rozprawa doktorska Ewy Jarmołowicz-Nowikow obroniona na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu na Wydziale Neofilologii w 2005 roku napisana pod kierunkiem prof. dra hab. Tadeusza Zgółki. Rozprawa ta stanowi rodzaj uzupełnienia teorii J. L. Austina i rozwinięcia kwestii dotyczących niewerbalnego aspektu aktów mowy. Autorka wskazuje, że akt mowy realizowany jest nie tylko za pomocą słów, ale także poprzez akt niewerbalny współwystępujący lub wyrażający intencje komunikacyjne nadawcy.

Klasyfikacji aktów niewerbalnych dokonywało wielu badaczy. D. Efron (1941) poddając analizie gestykulację żydowskich oraz włoskich emigrantów żyjących w Nowym Jorku wyróżnia dwa rodzaje gestów:

- gesty komunikujące znaczenia niezależnie od treści werbalnej (gesty deiktyczne, ilustratory i gesty symboliczne);
- gesty, które nabierają znaczenia jedynie w połączeniu z treścią werbalną (batuty, tj. gesty zaznaczające rytm wypowiedzi i ideografy, tj. gesty obrazujące procesy myślowe)⁶⁷.

Klasyfikacja Knappa (1978) opiera się na relacji między zachowaniami niewerbalnymi i werbalnymi, które tworzą globalne znaczenie danego przekazu. Informacja zawarta w kanale niewerbalnym może być powieleniem informacji zawartej w kanale słownym (powtarzanie). Może także zastępować słowa (zastąpienie). Sygnały niewerbalne gestykulacja rąk, głowy i ciała może podkreślać znaczenie słów i wypowiedzi (akcentowanie tekstu mówionego), mogą grać rolę przy sygnalizacji zmian tury konwersacyjnej (regulacja konwersacji) i wreszcie mogą być używane dla ukrycia prawdziwych przekonań czy uczuć (maskowanie).

⁶⁷ Wyniki badań D. Efrona, który wykazał, iż style gestykulacji emigrantów zmieniały się w miarę asymilacji z nowym środowiskiem Nowego Jorku, przeczyły tezie, że rasa i pochodzenie mają wpływ na zachowania ludzkie.

Semiotyczna klasyfikacja gestów Ekmana i Friesena (1978) zawierała:

- emblematy (zróżnicowane kulturowo i przekładalne na słowa, np. gest oznaczający „zwycięstwo”;
- ilustratory (wprowadzające dodatkowe znaczenie niewyrażone werbalnie);
- wskaźniki emocji (ich celem jest okazywanie przeżywanych stanów emocjonalnych);
- regulatory konwersacji (odnoszą się do modyfikowania ról w dialogu);
- adaptatory (używanie w celu osiągnięcia najbardziej komfortowej dla mówiącego sytuacji konwersacyjnej); autoadaptatory (doprowadzające do regulacji napięcia psychicznego na pożądanym poziomie przez podmiot).

Badacze ustalili także związki między zachowaniami niewerbalnymi a znaczeniem. Zachowania niewerbalne mogą nie przypominać wizualnie tego, co oznaczają i wykazują przy pomocy tej cechy podobieństwo do znaków językowych. Mogą także być podobne do tego, co oznaczają (np. gest podrzynania gardła) i mają wówczas charakter ikoniczny. Inny natomiast charakter mają zachowania będące same w sobie znaczeniami (np. uderzenie jest agresją) (Załaźńska, 2006: 77).

W ujęciu Scherera i Wallbotta (1985)⁶⁸ akty niewerbalne mogą wypełniać szereg funkcji. Jedną z nich jest funkcja semantyczna, które realizuje się poprzez gestykulację i sposób wokalizacji tekstu słownego w postaci akcentowania, zaprzeczania, rozszerzenia znaczenia, specyfikację odniesienia. Znaczenie globalne wynika z łączenia informacji przekazywanej dwoma kanałami, chociaż czasem może pozycję priorytetową zajmować jeden z nich. Funkcja syntaktyczna realizuje się poprzez akcentowanie ważniejszych słów, obniżenie siły emisji głosu pod koniec zdania, odwracanie wzroku ku górze dla podkreślenia niepewności (w celu organizacji sekwencji wypowiedzi) oraz poprzez zachowania służące uzyskaniu największego komfortu, dopasowanie pozycji ciała i odległości między rozmówcami do aktualnego poziomu psychologicznej intymności relacji (w celu synchronizacji zachowań rozmówców i dopasowanie ich rytmu mówienia. W ramach funkcji pragmatycznej należy wymienić takie zachowania niewerbalne, które służą oddziaływaniu na zachowanie partnera, eksponowanie przynależności do określonej grupy, indywidualności

⁶⁸ Za Nęcki, 2000: 187-188.

w ramach oryginalności ruchu i stroju, ekspresję stanów psychicznych i emocjonalnych, a także wyrażane stosunku do wygłaszanego przez rozmówcę tekstu. Funkcja regulacji konwersacji dotyczy regulacji konwersacji w znaczeniu regulacji kontrybucji poszczególnych rozmówców. Z. Nęcki (2000: 188) podkreśla wątpliwości związane z oddzieleniem funkcji pragmatycznej od funkcji regulacji konwersacji, a tej ostatniej od funkcji syntaktycznej oraz nieostrość granic między klasami, które są ponadto bardzo szerokie oraz silną stronę klasyfikacji, którą jest zwrócenie uwagi na funkcje komunikacji niewerbalnej w konwersacji.

D. McNedill (1992) zaproponował typologię gestów i wyróżnił:

- Gesty deiktyczne (wskazujące konkretną rzecz istniejącą w abstrakcyjnej przestrzeni mentalnej mówiącego);
- Uderzenia (gesty związane z tokiem słownym używane w celu podkreślenia ważności wypowiedzianych słów i fraz, wspomagające logiczną segmentację tekstu);
- Gesty kohezyjne / spajające tekstu (często wprowadzanie przed i po dygresji wprowadzanej przez mówiącego do toku słownego w celu poinformowania słuchającego o tym, do którego miejsca w toku wypowiedzi ma powrócić po przerwaniu wątku dygresją);
- Gesty ikoniczne (dające wsparcie obrazowe dla toku werbalnego, zawierające bezpośrednie podobieństwo między strukturą pojęciową i formą gestu);
- Gesty metaforyczne (ich obrazowa zawartość przedstawia abstrakcyjną ideę, znaki wyobrażeń o świecie indywidualnego podmiotu mające znaczenie dla językoznawców i psychologów).

W zakresie literatury przedmiotu dotyczącej komunikacji niewerbalnej nie sposób nie wymienić znakomitych dzieł E. Halla *Bezgłośny język* (1987) i *Ukryty wymiar* (1976). Badacze interesowali się elementami parajęzykowymi (Trager, 1958), wokalną ekspresją emocjonalną (J. R. Davitz), zachowaniem źrenic podczas komunikowania się (E. H. Hess), przestrzenią osobistą (R. Sommer), pauzą i wahaniem w mowie potocznej (F. Goldman-Eisler), znaczeniem dotyku (L. K. Frank), ekspresją mimiczną (P. Ekman)⁶⁹, ruchami głowy (E. McClave). Wśród polskich badaczy komunikacji niewerbalnej należy wymienić A. Załazińską, autorkę książki *Niewerbalna struktura dialogu*, prace J. Antas, a także wymienioną wyżej rozprawę doktorską E. Jarmołowicz-Nowikow (2005). A. Załazińska jest autorką między innymi prac:

⁶⁹ Za Knapp, Hall, 2000.

- *Schematy myśli wyrażane w gestach. Gesty metaforyczne obrazujące abstrakcyjne relacje i zasoby podmiotu mówiącego.* Kraków 2001;
- *W poszukiwaniu narzędzia badającego komunikację niewerbalną.* W: *Język trzeciego tysiąclecia II.* Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie.* Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 111-118; *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych.* Kraków 2006

oraz we współautorstwie z J. Antas:

- *Niewerbalne środki i strategie przekonywania stosowane w telewizyjnych debatach polityków.* W: *Sztuka perswazji.* Red. R. Garpiel, K. Leszczyńska. Kraków 2004;
- *Mentalne ciało. Gesty jako znaki oswojonych pojęć.* W: *Język trzeciego tysiąclecia III.* Kraków, 4-7 marca 2004. Tom 3: *Język polski i języki obce - kontakty, kultura, dydaktyka.* Red. Marta Dąbrowska. Kraków 2005, 115-134.

Wśród licznych prac J. Antas wymienię tylko niektóre znaczące w opisywanym obszarze:

- *Gest, mowa a myśl.* W: *Językowa kategoryzacja świata.* Red. R. Grzegorzczkova, A. Pajdzińska. Lublin 1996, 71-96;
- *O kłamstwie i kłamaniu.* Kraków 1999;
- *Co mówią ręce. Wprowadzenie do komunikacji niewerbalnej.* W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka.* Red. Renata Przybylska i Wiesław Przyczyna. Kraków 2001, 437-460.

Zachowania niewerbalne mają szczególne znaczenie w sytuacji napięcia emocjonalnego. Informacje dotyczą przekazywania stanów emocjonalnych, dlatego też badania komunikacji niewerbalnej nabierają szczególnego znaczenia w kontekście badań negocjowania ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Do tej pory nie badano roli zachowań niewerbalnych w sytuacjach kryzysowych, w tym w negocjacjach policyjnych.

Kod niewerbalny obejmuje gesty konwencjonalne, znaki utrwalone w danej grupie społecznej, znaki indywidualne, dla których źródłem są osobowościowe predyspozycje mówiącego, system utrzymywania odległości między mówiącymi (gesty wykonywane

rękami, dłońmi i palcami, mimika twarzy, ruchy ciała, głowy, nóg, oddalanie się i zbliżanie do rozmówcy).

Badania komunikacji niewerbalnej w negocjacjach mogłyby polegać między innymi na analizie pozawerbalnego wyrażania znaczeń w ramach kompetencji komunikacyjnej negocjatora (kinezyka i proksemika) i roli komunikacji niewerbalnej we wspieraniu komunikatów słownych (np. posługiwanie się natężeniem głosu, tempem mówienia pomaga w odbiorze informacji). Komunikacja werbalna typu *face to face* może być skuteczna dzięki jednoci działań werbalnych, suprasegmentalnych i niewerbalnych.

Poniżej przedstawiono niewerbalnych aktów komunikacyjnych wg Z. Nęckiego (2000, 185 – 186):

- gestykulacja (ruchy rąk, dłoni, palców, nóg, stóp, głowy i korpusu ciała)
- wyraz mimiczny twarzy (przekazywanie stanów psychicznych i informacji obiektywnych)
- dotyk i kontakt fizyczny
- wygląd fizyczny (sposób ubierania się, czesania, ozdabiania, malowania)
- dźwięki paralingwistyczne (odgłosy nie tworzące słów i ich części, westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, przydźwięki, np. *eee*, *yyy*)
- kanał wokalny (intonacja, akcentowanie, barwa głosu, rytm mówienia, szybkość mówienia, wysokość głosu)⁷⁰
- spojrzenia i wymiana spojrzeń (jakość i długość spojrzeń jest znaczącym elementem komunikacji)
- dystans fizyczny między rozmówcami (odległość między rozmówcami w trakcie komunikowania się)
- pozycja ciała w trakcie rozmowy (poziom napięcia bądź rozluźnienia, otwartość, zamknięcie)
- organizacja środowiska.

Wyjaśnienie wymagają pewne kwestie terminologiczne, a mianowicie, użycie terminu *akt mowy* i *akt komunikacji*. Z. Nęcki (2000: 53) posługuje się terminem *akt komunikacji*, aby uniknąć sugerowanego przez *akt mowy* (*speech act*) ograniczenia do zachowań językowych. Akt komunikacji w ujęciu badacza obejmowałby znacznie szerszy

⁷⁰ W nowszych badaniach oddziela się kanał wokalny od kanału niewerbalnego.

zakres, a mianowicie między innymi gesty, intonację, sposób ubierania się, odległość fizyczną między rozmówcami, Z. Nęcki (2000: 53) definiuje *akt komunikacyjny* następująco:

*[...] przez akt komunikacyjny można zrozumieć wszelkie wprowadzanie znaczących zmian w otoczeniu fizycznym, zmian które są dostrzegane przez odbiorcę w trakcie lub po ich wykonaniu. Zachowanie w postaci postawienia talerza zupy przed dzieckiem jest równie komunikatywne, jak słowne polecenie jedzenia; podsuniecie kwitu przez kasjerkę równoważy polecenie złożenia podpisu itd. Tego rodzaju działania komunikacyjne z trudem się mieszczą w polskim „akcie mowy”; w anglosaskim terminie *speech act* być może nieco lepiej – oczywiście, dla użytkowników języka angielskiego.*

Jak zauważa E. Jarmołowicz (2005: 94) w artykule *Niewerbalne elementy aktów mowy* podkreśla, iż element niewerbalny jest nieodłączną częścią aktu mowy. Przywołuje przy tym definicję T. Zgółki (1988: 112) uwzględniającą Austinowskie spojrzenie na akt mowy z uwzględnieniem wymiaru niewerbalnego:

[...] akt mowy – użycie wypowiedzi językowej w konkretnej sytuacji komunikacyjnej (z udziałem konkretnych osób pozostających w określonych stosunkach względem siebie, w ramach konkretnego układu obiektów towarzyszących komunikacji itp.) z uwzględnieniem wszystkich zamierzeń, rezultatów i skutków realizowanych dzięki i poprzez te wypowiedzi i towarzyszące jej układy gestykulacyjno-mimiczne, intonacyjne itp.

T. von Dijk (2001a, 15) w sposób znaczący podkreśla rolę komunikacji niewerbalnej:

Mowie zazwyczaj towarzyszą w znaczny sposób liczne przejawy aktywności pozawerbalnej, takie jak gestykulacja, mowa ciała, fizyczna odległość i śmiechy. Wszystkie one wymagają rozpatrzenia na swoich własnych prawach, jako część całego zdarzenia komunikacyjnego [...]. Ów pozawerbalny akompaniament gra istotną rolę w interpretacji znaczeń i funkcji dyskursu w przypadku komunikacji bezpośredniej.

2.8. Podstawowe pojęcia związane z sytuacją kryzysową

W niniejszym podrozdziale zostaną scharakteryzowane podstawowe pojęcia związane z sytuacją kryzysową (zagrożenie, klęska żywiołowa, awaria techniczna, epidemia, katastrofa, katastrofa ekologiczna, katastrofy naturalne).

Kryzys, sytuacja kryzysowa

Kryzys jest pojęciem wieloaspektowym i wielowymiarowym, trudnym do jednoznacznego zdefiniowania. Definicje słownikowe podają, iż *kryzys* jest to ‘moment, okres przełomowy, rozstrzygający, występujący zazwyczaj z jednoczesnym, wyraźnym pogorszeniem się sytuacji w danej dziedzinie’ (np. *Kryzys małżeński, uczuciowy. Kryzys polityczny, społeczny. Kryzys wartości, wiary. Kryzys kina, władzy. Poglębiający się kryzys kultury. Przeżywać, przechodzić kryzys twórczy*). Jako termin ekonomiczny, *kryzys* to ‘poważniejsze załamanie procesu wzrostu gospodarczego, poważne naruszenie stanu równowagi gospodarczej i regres w rozwoju ekonomicznym kraju’ (np. *Kryzys ekonomiczny, energetyczny, gospodarczy, mieszkaniowy. Kryzys w rolnictwie*), a w medycynie to ‘nagłe, gwałtowne przesilenie się choroby z szybkim spadkiem gorączki i ustąpieniem innych objawów chorobowych; przełom’: *Przeżyć, przetrzymać, zwalczyć kryzys* (USJP). *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych* W. Kopalińskiego definiuje *kryzys* jako moment, okres przełomu, przesilenie, decydujący zwrot; okres załamania gospodarczego, co zgodne jest z jego greckim źródłosłowem (*krino* ‘wybór, decydowanie’)⁷¹.

W ujęciu psychologicznym jest to przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej, który jest wywołany przez krytyczne wydarzenie lub wydarzenia życiowe, przy czym stan taki wymaga istotnych zmian i rozstrzygnięć (Badura-Madej, 1996: 16). Do krytycznych wydarzeń życiowych należą: znaczące wydarzenia emocjonalne, wyodrębnione w toku codzienności, wydarzenia, wymuszające zmianę dotychczasowego funkcjonowania osoby w rodzinie, w życiu społecznym, w stosunku do świata i własnej osoby. Definiowanie kryzysu jest niezbędne dla podjęcia działań pomocy psychologicznej (interwencji kryzysowej). Wyróżnia się kryzysy przemiany (rozwojowe, normatywne), sytuacyjne

⁷¹ *Webster's Dictionary* podaje następującą definicję: 1. *a* : the turning point for better or worse in an acute disease or fever *b* : a paroxysmal attack of pain, distress, or disordered function *c* : an emotionally significant event or radical change of status in a person's life <a midlife *crisis*> ; 2. the decisive moment (as in a literary plot); 3. *a* : an unstable or crucial time or state of affairs in which a decisive change is impending; *especially* : one with the distinct possibility of a highly undesirable outcome <a financial *crisis*> *b* : a situation that has reached a critical phase <the environmental *crisis*>. (www.merriam-webster.com).

i chroniczne (Badura-Madej, 1996: 17). Kryzysy przemiany pojawiają się w naszym życiu, są spodziewane, a nawet pożądane, wymagają pełnienia nowych ról i zadań i dlatego towarzyszą im emocje (Badura-Madej, 1996: 18 – 22). Kryzysy sytuacyjne pojawiają się w wyniku zewnętrznych, najczęściej nieoczekiwanych wydarzeń i zagrażają poczuciu bezpieczeństwa, a także zdrowiu i życiu (Badura-Madej, 1996: 22 – 23). Kryzysy chroniczne pojawiają się, jeśli osoba wycofuje się, stosuje patologiczne rozwiązania, lub zatrzymała się w tzw. fazie reakcji emocjonalnej (Badura-Madej, 1996: 23 – 24).

Każdemu kryzysowi towarzyszą zaburzenia równowagi lub dezorientacja (James, Gilliland, 2008: 35). Kryzys charakteryzuje się wyjątkowością, a zarazem uniwersalnością. Kryzys jest wyjątkowy, ponieważ to, co udaje się przezwyciężyć jednym, innym może się nie udać w niemal identycznych okolicznościach. Kryzys jest uniwersalny, ponieważ w określonych sytuacjach nikt nie jest całkowicie odporny na załamanie. (James, Gilliland, 2008: 34).

Sytuację kryzysową określa się także jako zbiór okoliczności, które doprowadziły do powstania kryzysu (Wydmuch, 2006). W takim ujęciu kryzys jest elementem sytuacji kryzysowej i nie każda sytuacja kryzysowa zawiera elementy kryzysu (Nowak, Kitler, Skrabacz, Gąsior, 2006: 29). Kryzys w tym ujęciu jest naruszeniem istniejącego stanu rzeczy, a zjawisko naruszenia tego układu, charakteryzujące się trwaniem w czasie, od stanu równowagi, poprzez zachwianie stanu równowagi i naruszenie stanu rzeczy, aż do powstania nowego stabilnego układu nazywane jest sytuacją kryzysową (Kitler, 1999: 71). Podobnie definiuje sytuację kryzysową R. Wróblewski (1996:10), jako

zespół okoliczności zewnętrznych i wewnętrznych wpływających na dany system w ten sposób, iż zaczyna się i jest w nim kontynuowany proces zmiany. Rezultatem tej zmiany może być jakościowo nowy system lub nowa struktura i funkcja w układzie istniejącym.

Chociaż każda sytuacja kryzysowa posiada cechy indywidualne, to można wyróżnić cechy wspólne dla sytuacji tego typu: zaskoczenie, presja czasu, niedoinformowanie, utrata kontroli nad sytuacją, pojawienie się paniki, brak możliwości szybkiego reagowania na wydarzenia, które stają się coraz bardziej groźne, skoncentrowanie się decydentów na krótkoterminowym planowaniu działania (Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 19 – 20). Sytuacjami kryzysowymi mogą być np. katastrofy naturalne, katastrofy komunikacyjne, techniczne i budowlane, niepokoje społeczne, sytuacje kryzysowe w ochronie zdrowia,

zagrożenia o charakterze biologicznym, chemicznym i nuklearnym, akty terroru (zarówno skutki dokonanych aktów terroru, jak i prowadzenie długotrwałych negocjacji), sytuacje kryzysowe w siłach zbrojnych (Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 69 – 82).

Sytuacja kryzysowa pojawia się wówczas, gdy poziom zagrożenia przekroczył akceptowane granice i

stwarza zagrożenia nieakceptowane w świetle prawa międzynarodowego, wewnętrznego oraz świadomości społecznej w danej sytuacji. (Falecki, 2009: 7; za Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 20).

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych może być badana w trzech obszarach:

- Komunikacja wewnętrzna – informacje o charakterze służbowym, których obieg i którymi zarządzanie opisane jest w procedurach reagowania kryzysowego;
- Komunikacja zewnętrzna – komunikacja z mediami;
- Komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej i z ofiarą sytuacji kryzysowej.

Typy sytuacji kryzysowej, w których może dojść do komunikacji ze sprawcą zdarzenia to: pobicie lub zabójstwo, zgwałcenie, manifestacja samobójstwa, czynna agresja w miejscu publicznym, agresja w miejscu zamieszkania, czynna agresja w miejscu pracy, zabarykadowanie się bez zakładnika, zabarykadowanie się z wzięciem zakładnika, prześladowanie (*stalking*), groźby popełnienia przestępstwa, usiłowanie wymuszenia, uprowadzenie dla okupu, uprowadzenie o motywacji patologicznej, zamach terrorystyczny (Piotrowicz, 2010: 97).

W polskim systemie prawnym definiowanie pojęć *kryzys* i *sytuacja kryzysowa* nie było dokonywane w sposób jednolity⁷². W projekcie ustawy o gotowości cywilnej i cywilnym zarządzaniu kryzysowym w czasie pokoju przygotowanym przez Instytut Spraw Publicznych w kwietniu 2000 roku⁷³ (Art. 2, ust. 3) pojęcie *kryzysu* jest utożsamiane z *sytuacją kryzysową*, por.

⁷² Fragment ten opracowano na podstawie artykułu W. Krzeszowskiego *Sytuacje kryzysowe – próba parametryzacji*. „Zeszyty Naukowe AON 2008/3, 33 – 44)

⁷³ Druk sejmowy II kadencji nr 1861 z 18.04.2000r.

[...] ilekroć w ustawie jest mowa o kryzysie należy przez to rozumieć sytuację będącą następstwem zagrożenia polegającą na zerwaniu lub znacznym naruszeniu więzów społecznych przy równoczesnym poważnym zakłóceniu w funkcjonowaniu instytucji publicznych, jednak w takim stopniu, że użyte środki niezbędne do zapewnienia lub przywrócenia bezpieczeństwa nie uzasadniają wprowadzenia żadnego ze stanów nadzwyczajnych przewidzianych w art. 228 ust. 1 Konstytucji ⁷⁴.

Projekt ten po dokonaniu zmian z Komisjach Administracji i Spraw Wewnętrznych, obrony narodowej, Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej oraz Sprawiedliwości i Praw Człowieka trafił do komisji sejmowych. 26 lipca 2001 roku Sejm uchwalił ustawę (*Ustawa z dnia 26 lipca 2001r. o gotowości cywilnej i zarządzaniu kryzysowym*), Ustawa została przyjęta przez Senat w dniu 2 sierpnia, lecz została 27 sierpnia zawetowana przez prezydenta RP.

Poselski projekt ustawy o bezpieczeństwie obywateli i zarządzaniu kryzysowym⁷⁵ zawierał kolejną definicję sytuacji kryzysowej, por. sytuacja kryzysowa to -

stan narastającej destabilizacji, niepewności i napięcia społecznego, charakteryzujący się naruszeniem więzi społecznych, możliwością utraty kontroli nad przebiegiem wydarzeń oraz eskalacji zagrożeń, a w szczególności sytuację, stwarzającą zagrożenie dla życia, zdrowia, mienia, dziedzictwa kulturowego lub infrastruktury krytycznej, w tym spowodowaną zdarzeniem o charakterze terrorystycznym.

W 2005 r. w przesłanym do Sejmu projekcie ustawy o zarządzaniu kryzysowym⁷⁶ brak definicji sytuacji kryzysowej, lecz wynikała ona z definicji zarządzania kryzysowego (art. 2.1.), iż jest to

stan narastającej destabilizacji, niepewności lub napięcia społecznego, stwarzający powszechne zagrożenie dla zdrowia, życia lub mienia.

W lipcu 2005 został ustalony tekst projektu *Ustawy o bezpieczeństwie obywateli i zarządzaniu kryzysowym*⁷⁷ przez Sejmową Komisję Administracji i Spraw Wewnętrznych

⁷⁴ Za: Krzeszowski, 2008: 34 – 35.

⁷⁵ Druk sejmowy IV kadencji nr 2953 z 30.04.2004r.

⁷⁶ Druk sejmowy IV kadencji nr 3973 z 26.04.2005r.

i Komisję Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej, w którym nie zmieniono definicji sytuacji kryzysowej (art.2 ust.8).

W czerwcu 2006 został przyjęty projekt ustawy o zarządzaniu kryzysowym przez rząd K. Marcinkiewicza i 27 czerwca przekazany do Sejmu⁷⁸, w którym sytuację kryzysową zdefiniowano jako:

stan narastającej destabilizacji, niepewności i napięcia społecznego, stwarzający zagrożenie w szczególności dla integralności terytorialnej, życia, zdrowia, mienia, dziedzictwa kulturowego, środowiska lub infrastruktury krytycznej, w tym spowodowane zdarzeniem o charakterze terrorystycznym, zwane dalej zagrożeniem, charakteryzujący się możliwością utraty kontroli nad przebiegiem wydarzeń albo eskalacji zagrożenia (art. 3 ust. 1)

Definicja ta została zmieniona przez Komisję Administracji i Spraw Wewnętrznych, Komisję Samorządu Terytorialnego i Polityki Regionalnej przy zasięgnięciu opinii Komisji Finansów Publicznych oraz Komisji Zdrowia. W ustawie z 27 kwietnia 2007 czytamy, iż przez sytuację kryzysową należy rozumieć

sytuację będącą następstwem zagrożenia i prowadzącą w konsekwencji do zerwania lub znacznego naruszenia więzów społecznych przy równoczesnym poważnym zakłóceniu w funkcjonowaniu instytucji publicznych, jednak w takim stopniu, że użyte środki niezbędne do zapewnienia lub przywrócenia bezpieczeństwa nie uzasadniają wprowadzenia żadnego ze stanów nadzwyczajnych, o których mowa w art. 228 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

Natomiast Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o zmianie ustawy o zarządzaniu kryzysowym modyfikuje definicję sytuacji kryzysowej w sposób następujący:

Sytuacja kryzysowa - sytuacja wpływająca negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, mienia w znacznych rozmiarach lub środowiska, wywołująca znaczne ograniczenia

⁷⁷ Druk sejmowy IV kadencji nr 4259 z 5.07.2005r.

⁷⁸ Druk sejmowy V kadencji nr 770 z 27.06.2006.

w działaniu właściwych organów administracji publicznej, ze względu na nieadekwatność posiadanych sił i środków⁷⁹.

Natomiast w Zarządzeniu nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002 r. w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych, sytuacjami kryzysowymi nazywa się zdarzenia związane z:

- 1) wzięciem i przetrzymywaniem zakładników,
- 2) zapowiedzią popełnienia samobójstwa,
- 3) groźbą użycia przez sprawcę broni lub niebezpiecznego narzędzia albo materiału w stosunku do osób i mienia (par. 2 pkt. 3).

Zagrożenie

Uniwersalny słownik języka polskiego pod red. S. Dubisza definiuje zagrożenie jako sytuację lub stan, które komuś czymś zagrażają lub w których ktoś czuje się zagrożony; także ktoś, kto stwarza taką sytuację, np. *Zagrożenie lawinowe w górach. Mieć świadomość zagrożeń. Mieć poczucie zagrożenia* (USJP). Czasownik *zagrozić / zagrażać* wyraża znaczenia 1. ‘postraszyć kogoś czymś w celu wymuszenia określonych zachowań, działań’, np. *Zagrozić komuś zemstą, użyciem siły, przykrymi konsekwencjami*; 2. Stać się (stawać się) dla kogoś lub czegoś realnym niebezpieczeństwem, np. *Miastu zagraża epidemia. Morzu zagraża katastrofa ekologiczna. Przedsiębiorstwo jest zagrożone bankructwem* (USJP). Inne definicję tego pojęcia zwracają uwagę na różne aspekty tego zjawiska, por:

Zagrożenie to możliwość wystąpienia jednego z negatywnie wartościowanych zjawisk (Zięba 1997, 4).

Zagrożenie to sytuacja, w której pojawia się niebezpieczeństwo powstania stanu niebezpiecznego dla otoczenia. Przyjmując za podstawę dziedzin, w których może wystąpić zagrożenie, wyróżnia się zagrożenie militarne i niemilitarne. Wśród zagrożeń

⁷⁹ Dz. U. nr 131, poz. 1073.

niemilitarnych można z kolei wyróżnić zagrożenie polityczne, zagrożenie gospodarcze, zagrożenie psychospołeczne, zagrożenie ekologiczne, zagrożenie wewnętrzne i inne. (Pawłowski, 2002: 162).

Zagrożenie następuje, kiedy w człowieku rodzi się obawa o utratę wysoko cenionych wartości z własnym życiem na pierwszym miejscu (Hołyst, 2000: 64-65).

[...] zagrożenia to zjawiska fizyczne lub społeczne powodujące stan niepewności i obaw, czyli naruszające stan bezpieczeństwa. Ponieważ poczucie bezpieczeństwa dotyczy wszystkich dziedzin życia i działalności człowieka tworząc wielowymiarowy wektor komfortu psychicznego ludzi „czujących się bezpiecznymi”, stąd też i zagrożenia tegoż bezpieczeństwa obejmują całe spektrum zjawisk odbierających ten komfort w poszczególnych dziedzinach życia i działalności, bądź ich różnorodnej konfiguracji. (Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 11).

Pod pojęciem nadzwyczajnego zagrożenia dla ludzi i środowiska określa się

sytuacje niebezpieczne dla życia, zdrowia lub mienia ludzi tworzących daną społeczność lokalną, powstałe w wyniku działania sił natury lub działalności człowieka takie, jak: klęski żywiołowe, katastrofy i awarie techniczne, epidemie chorób zakaźnych ludzi i zwierząt oraz klęski ekologiczne. (Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 14).

Klęska żywiołowa

Klęska żywiołowa określana jest jako

wszelkiego rodzaju zdarzenia żywiołowe zagrażające bezpieczeństwu życia lub mienia większości osób albo też mogące wywołać poważne zakłócenia gospodarki narodowej. (Popularna encyklopedia powszechna, 1995: 164),

np. wichury, trzęsienia ziemi, powodzie). Katastrofy i klęski żywiołowe powodują poważne zagrożenia dla życia i zdrowia człowieka, powodują znaczne straty majątkowe i zniszczenie środowiska naturalnego. (Pawłowski, 2002: 55).

Awaria techniczna

Awaria techniczna to *gwałtowne, nieprzewidywalne uszkodzenie lub zniszczenie obiektu budowlanego, urządzenia technicznego, systemu urządzeń technicznych powodujących przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości*⁸⁰.

Epidemia

Epidemia to pojawianie się znacznej liczby zachorowań na daną chorobę w określonym czasie i na określonym terenie w liczbie przypadków znacznie większej niż w latach poprzednich. Pojęcie epidemii rozszerza się na choroby niezakaźne (choroby układu krążenia, zatrucie, urazy, narkomania, samobójstwa) (*Mała encyklopedia medycyny*, 1979, 291)

Katastrofa

Katastrofa jest wydarzeniem nagłym, tragicznym w skutkach, powodującym straty materialne, w którym ktoś ucierpiał lub poniósł śmierć. (Pawłowski, 2002, 55).

Katastrofa ekologiczna określana jest jako:

trwale i nieodwracalne w naturalny sposób uszkodzenie lub zniszczenie dużego obszaru środowiska przyrody, wpływające negatywnie, bezpośrednio lub pośrednio na zdrowie, często życie ludzi. Rozróżnia się katastrofy antropogeniczne – powodowane przez człowieka i nieantropogeniczne, zwane też katastrofami naturalnymi, wywoływane przez czynniki w większym stopniu niezależne od człowieka. (Pawłowski, 2002: 55).

Katastrofy naturalne

Katastrofy naturalne natomiast

⁸⁰ DzU 2002, nr 62, poz. 55 art.. 3, ust. 1, pkt. 3. *Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 roku o stanie klęski żywiołowej..*

[...] to zdarzenia związane z siłami natury, w szczególności wyładowania atmosferyczne, wstrząsy sejsmiczne, silne wiatry, intensywne opady atmosferyczne, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, pożary, susze, powodzie, zjawiska lodowe na rzekach i morzu oraz jeziorach i zbiornikach wodnych, masowe występowanie szkodników, choroby roślin i zwierząt, choroby zakaźne ludzi oraz działanie innego żywiołu. (Dz U 2002, nr 62, poz. 55, art. 3, ust. 1 pkt 2. Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 roku o stanie klęski żywiołowej.

Nadzwyczajne zagrożenia dla ludzi i środowiska są zjawiskami kryzysogennymi w ujęciu społecznym, jak i procesie kierowania (Guła, Prońko, Wiśniewski, 2009: 19). Mogą powodować zatem powstanie kryzysu w procesie kierowania daną społecznością lokalną przez ich przywódców lub powodować powstanie kryzysów społecznych.

Interwencja kryzysowa

D. Piotrowicz w książce *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne* podaje następującą definicję interwencji kryzysowej:

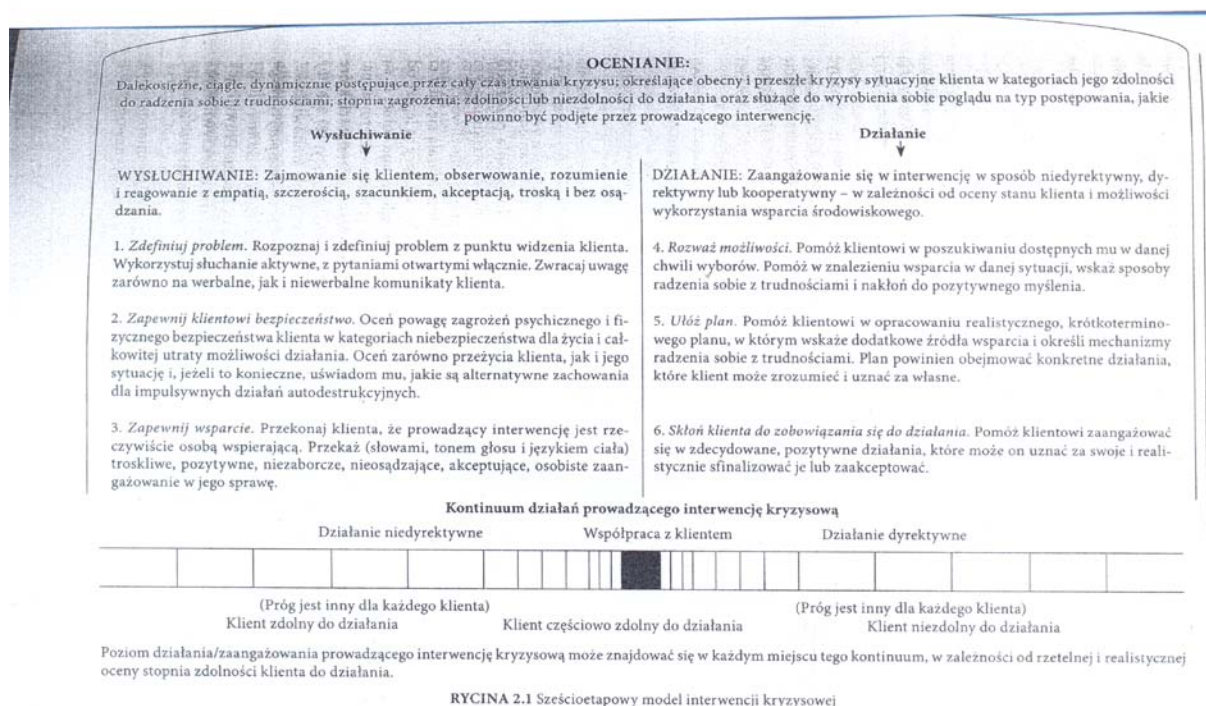
Interwencja kryzysowa jest działaniem celowym, świadomym i podejmowanym zwykle przez profesjonalistów, w celu zapewnienia bezpieczeństwa, oceny zachowania oraz udzielenia wsparcia osobie (osobom) przeżywającym kryzys psychologiczny. (Piotrowicz, 2010: 123).

Autor podkreśla, że interwencja kryzysowa rozpoczyna się w momencie zwrócenia przez otoczenie uwagi na autodestrukcyjne i / lub agresywne zachowania klienta. Wymienia przy tym między innymi: samookaleczenie się, manifestacje samobójcze, agresywne wyładowywanie się na otoczeniu, podjęcie działań, które rażąco naruszają bezpieczeństwo i porządek publiczny, stanowiąc zagrożenie dla zdrowia i życia sprawcy / klienta i innych osób.

Tak więc interwencja kryzysowa oznacza proces diagnozowania oraz komunikowania się i udzielania konkretnych wskazówek co do dalszego działania klienta.

R. K. James, B. E. Gilliland w książce *Strategie interwencji kryzysowej* proponują sześćoetapowy model interwencji (2004: 58 - 62), w którym bardzo ważną rolę przypisuje się

procesowi komunikacji nazwanemu wysłuchiwaniem obejmującemu zdefiniowanie problemu, zapewnienie klientowi bezpieczeństwa i dostarczenie wsparcia. W obrębie działania natomiast rozważa się możliwości rozwiązania problemu, formułuje plany rozwiązania kryzysu i uzyskuje zobowiązanie klienta w zakresie realizacji ustalonego planu.



Rys 12. Sześćoetapowy model interwencji kryzysowej (James, Gilliland, 2004: 59).

Wysłuchiwanie w sześćoetapowym modelu interwencji kryzysowej obejmuje zdefiniowanie problemu z punktu widzenia klienta (etap 1). Podstawowe umiejętności wysłuchiwania to okazywanie empatii, autentyczność i akceptacja lub pozytywny stosunek. Na etapie 2 ważne jest zapewnienie bezpieczeństwa, tj. zminimalizowanie fizycznych

i psychicznych zagrożeń dla klienta i innych osób, chociaż bezpieczeństwu klienta poświęca się wiele uwagi zarówno w strategiach oceniania, wysłuchiwanie, jak i działania. Wspieranie (Etap 3) polega na uświadomieniu klientowi, że prowadzący interwencję jest osoba, której na nim zależy. Prowadzący interwencję musi zatem być zdolny do akceptacji wszystkich swoich klientów i to niezależnie od tego, czy będą mogli odwzajemnić się. Działanie przejawia się na kolejnych etapach. Na etapie 4 dokonuje się przeglądu dostępnych klientowi właściwych wyborów, do rozważenia możliwości działania: wsparcie sytuacyjne, tj. wskazanie osób, które mogą stanowić źródło pomocy; sposoby radzenia sobie z trudnościami, tj. działania, zachowania lub zasoby środowiskowe, których klient może użyć do pokonania kryzysu, wzorce pozytywnego i konstruktywnego myślenia, tj. modyfikacja spojrzenia na problem w celu zmniejszenia poziomu stresu i lęku. Etap 5 związany jest z układaniem planów wspólnie z klientem przy zapewnieniu klientowi poczucia współautorstwa planu. Na Etapie 6 uzyskuje się zobowiązanie klienta:

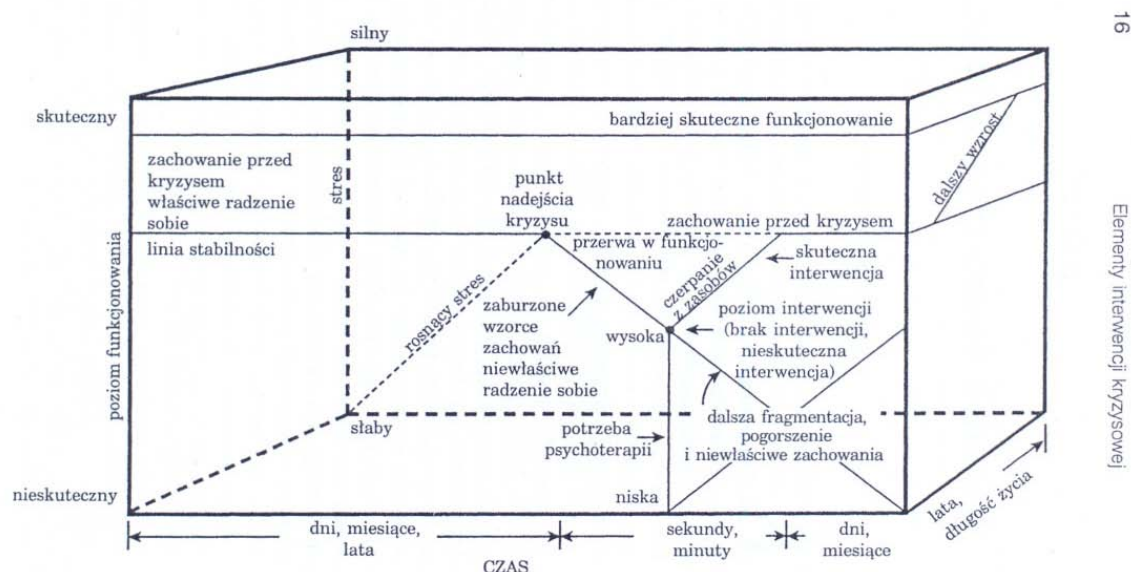
Teraz, kiedy omówiliśmy już, co zamierzasz zrobić, kiedy następnym razem zezłóścisz się na nią, podsumuj proszę, jakie podejmiesz działania, aby nie stracić panowania nad sobą, i co zrobisz, aby nie przekształciło się to w następny kryzys. (James, Gilliland, 2004: 61).

Strategia oceniania przejawia się przez cały proces interwencji.

J. L. Greenstone i S. L. Leviton w książce *Interwencja kryzysowa* (2005) przedstawiają trójwymiarowy model przedstawiający rozwój kryzysu (sześćcian kryzysowy). Model ten ilustruje zakłócenia na normalnym poziomie funkcjonowania, które zostały wywołane silną sytuacją stresową, do której przyczyniły się zarówno czynniki pojedyncze, jak i złożone. Człowiek próbuje sobie poradzić w takich sytuacjach z napięciem w zwykły sposób, a kiedy nie może sobie z tym poradzić, zostaje uruchomiona spirala nieskutecznych zachowań (zachowania dysfunkcyjne). Istota interwencji kryzysowej polega na przerwaniu tej opadającej spirali w sposób jak najbardziej skuteczny i szybki, gdyż jej celem jest przywrócenie ofiary kryzysu do poziomu funkcjonowania w fazie przed nastąpieniem kryzysu. Dla interwenta kryzysowego liczy się każda chwila. Szybkie działanie ma zapobiec ryzyku wystąpienia dezintegracji osobowości.

Autorzy rozróżniają interwencję kryzysową (przeciwdziałanie kryzysowi) i doradztwo (psychoterapia) (Greenstone, Leviton, 2005: 15). Interwencja kryzysowa polega na szybkim poradeniu sobie z aktualnym problemem, przy czym interwencji nie powinni zakładać, że są w stanie pomóc ofierze znaleźć rozwiązanie problemów sprzed sytuacji kryzysowej. Celem

ich działania jest jak najszybsze opanowanie kryzysu, a nie rozwiązanie problemu, jest to „pierwsza pomoc emocjonalna” (Greenstone, Leviton, 2005: 17).



Rys. 13. Sześcian kryzysowy. Na podstawie *Handbook of Crisis Interveners* (Greenstone, Leviton, 2005: 16)

D. Piotrowicz (2010, 126 – 127) przywołuje model A. R. Roberta (2002), który przekształca pod kątem praktycznego wykorzystania w naszych realiach środowiskowych. Model ten – jak zaznacza D. Piotrowicz – może być wykorzystany w interwencji każdego typu, także w akcjach i operacjach policyjnych. W modelu tym wyróżniono następujące etapy:

1. Planowanie i ocena w kategoriach biopsychologicznych. Szacowanie poziomu zagrożenia życia sprawcy incydentu i innych osób (rekonstrukcja obrazu zdarzenia na podstawie sprawdzonych źródeł informacji, analizy poziomu zagrożenia i jej przebiegu, analiza aktualnego stanu psychicznego klienta, ocena osobowości sprawcy i zaplanowanie konkretnych technik nawiązania i prowadzenia rozmowy. Nawiązanie kontaktu jest uzależnione od stanu psychicznego sprawcy i charakteru sytuacji. Jeśli to możliwe, pierwszy kontakt zostaje nawiązany.

2. Zbudowanie zaufania i ustalenie wzajemnych relacji. Interwencja opiera się na aktywnym wysłuchiwanie i szczegółowej analizie sytuacji. Po obniżeniu poziomu emocjonalnego, możliwe jest prowadzenie rozmowy z ukierunkowaniem dyrektywnym.

3. Identyfikacja problemów z perspektywy klienta oraz określenie obszarów objętych kryzysem.

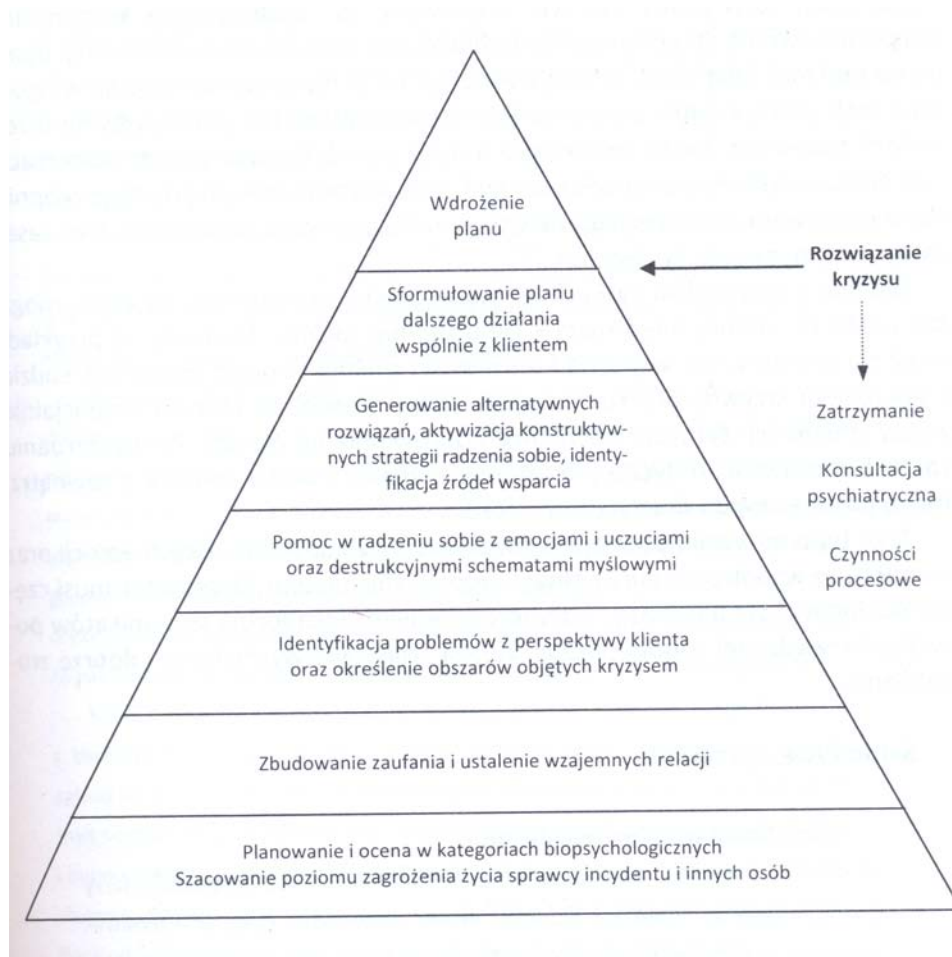
4. Pomoc w radzeniu sobie z emocjami i uczuciami oraz destrukcyjnymi schematami myślowymi.

5. Generowanie alternatywnych rozwiązań, aktywizacja konstruktywnych strategii radzenia sobie, identyfikacja źródeł wsparcia.

6. Sformułowanie planu dalszego działania wspólnie z klientem.

7. Wdrożenie planu.

Autor przedstawia relacje między poszczególnymi etapami w postaci piramidy:



Rys. 14. *Etapy interwencji kryzysowej w sytuacji zagrożenia życia* (Roberts, 2002; za Piotrowicz, 2010: 127).

3. Negocjacje kryzysowe i policyjne. Rys historyczny i badania współczesne.

3.1. Negocjacje policyjne w ujęciu historycznym

Początki negocjacji kryzysowych sięgają opisaną w Biblii rozmowy Abrahama z Bogiem na temat losów miast Sodoma i Gomora, zdarzenia odbicia przez Abrahama uprowadzonego kuzyna, porwania Persefony, córki bogini Demeter przez Hadesa, porwania Heleny Trojańskiej, żony króla Sparty – Menelaosa, co spowodowało 10-cioletnie oblężenie Troi, porwania Sabinek (kobiet z plemienia Sabinów w starożytnym Rzymie), uprowadzenia Juliusza Cezara przez piratów⁸¹ i innych późniejszych wydarzeń.

W drugiej połowie XX wieku przełomowe znaczenie miały wydarzenia: incydent w więzieniu w Attyce w 1971 roku, napad na bank w dzielnicy Nowy York w Brooklynie w 1972 roku oraz wydarzenia podczas Olimpiady w Monachium w 1972 roku.

Bunt więźniów, który rozpoczął się w 1971 r. w Attyce w stanie Nowy York, był spowodowany tragicznymi warunkami życia, przeludnieniem i rasizmem. Pod wpływem przywódców Czarnych Panter i muzułmanów bunt ten przekształcił się w zorganizowaną siłę, która rozpoczęła negocjacje z administracją. Buntownicy przejęli kontrolę nad więzieniem i wzięli kilkunastu zakładników. W czasie szturmów specjalnych jednostek policji zginęło 32 więźniów i 10 zakładników⁸². 22 sierpnia 1972 roku w czasie napadu na bank w Brooklynie dwaj przestępcy wzięli dziewięciu zakładników i więzili ich przez 14 godzin⁸³.

Podczas Igrzysk Olimpijskich w *Monachium*⁸⁴ dnia 5 września 1972 roku ok. godz. 4 nad ranem palestyńscy terroryści z organizacji "Czarny Wrzesień" wdarli się na tereny olimpijskie do kwater sportowców izraelskich. Wzięli 9 zakładników, wcześniej zabijając dwóch. Zamachowcy od razu postawili żądanie uwolnienia ponad 200 Palestyńczyków z izraelskich więzień w ciągu 3 godzin. Rząd niemiecki składał sprawcom oferty, które jednak oni odrzucali. Policja zdecydowała się na odbicie zakładników. W rezultacie nieudanego ataku policji zginęli wszyscy zakładnicy, terroryści i policjant.

⁸¹ Po zapłaceniu okupu J. Cezar został zwolniony.

⁸² O tragedii w więzieniu w Attyce zob. m. in. Useem, Kimball, 1991; Brasswell, Montgomery, Lombardo, 1994).

⁸³ Na kanwie tych wydarzeń powstał film *Pieskie popołudnie* (*Dog Day Afternoon*). Wydarzenia te były analizowane później przez (Bolz, Hershey, 1979; Moorehead, 1980).

⁸⁴ Ta sytuacja opisana w: Bolz, Hershey, 1979; Gelb, 1977; Gettner, 1983.

Po tych tragicznych wydarzeniach pojawiła się potrzeba stworzenia systemu negocjacji policyjnych, przygotowującego negocjatorów do prowadzenia rozmów ze sprawcami w celu wypracowania rozsądnego kompromisu, zapewnienia bezpieczeństwa zakładników, funkcjonariuszy, osób postronnych i wreszcie sprawców, a także w celu zyskania czasu w celu zebrania informacji o sprawcy i zorganizowania akcji militarnej. Wydarzenia te miały także wpływ na podjęcie badań naukowych w obszarze negocjacji kryzysowych i zakładniczych⁸⁵.

Temat negocjacji kryzysowych / zakładniczych pojawił się w Stanach Zjednoczonych w połowie lat 70-tych, w kontekście opracowania tematu z przeznaczeniem dla praktyków, bez opisu stosownych procedur. Bibliografie publikowane w Stanach Zjednoczonych przez Departament Sprawiedliwości (*U.S. Department of Justice*) w latach 70-tych zawierają aspekty dotyczące negocjacji zakładniczych⁸⁶, nie zawierają natomiast żadnych wskazań na temat organizacji i zakresu działania grup negocjacyjnych (*negotiation team formation*) (Louden, 2010, 15). Jeszcze w połowie lat 60-tych wierzono, że jedyną skuteczną drogą rozwiązywania sytuacji kryzysowych jest zatrudnianie drużyn SWAT⁸⁷, wyspecjalizowanych jednostek policji, działających w obrębie ważniejszych departamentów policji amerykańskiej. W ramach programów edukacyjnych policji w roku 1975 pojawiła się książka *Supervision of police personnel* (Iannone, 1975), która zawierała rozdział o negocjacjach zakładniczych.

W zakresie rozwoju systemu negocjacji, a także w zakresie formalizowania systemu negocjacji w Stanach Zjednoczonych zasłużyli się Frank Bolz i Harvey Schlossberg (Louden, 2010: 16)⁸⁸. Frank Bolz był *Interdyscyplinarnym Konsultantem Zarządzania Kryzysowego* (*Interdisciplinary Crisis Management Consultant*) i wraz z H. Schlossbergiem, trenerem Zespołu Negocjatorów Policyjnych (*Hostage Negotiating Team*) przeprowadzał negocjacje w ponad 285 incydentach, w których doszło do uwolnienia 850 zakładników. H. Schlossberg, pierwszy policjant z doktoratem z psychologii, autor licznych publikacji, w tym współautor wysoko cenionej książki *Psychologist with a Gun* (Schlossberg, Freeman, 1974), był

⁸⁵ We wcześniejszej literaturze przedmiotu stosowano termin *hostage negotiations*, podczas gdy obecnie stosuje się raczej termin *negocjacje kryzysowe* (*crisis negotiations*).

⁸⁶ Na przykład *Police Discretion* (1978) – zawiera 138 pozycji, *Police Management* (1978) – zawiera 123 pozycje, *Police Crisis Intervention* (1978) zawiera 63 pozycje (Louden 2010, 15),

⁸⁷ SWAT, *Special Weapons and Tactics*, (*Specjalne Wyposażenie i Taktyka*). Jednostka ta została stworzona do przeprowadzania działań o wysokim poziomie niebezpieczeństwa. Tworzą ją doskonale wyszkoleni funkcjonariusze, którzy są przygotowani na sytuacje wymagające szybkiego, skoordynowanego i profesjonalnie przygotowanego działania.

⁸⁸ To właśnie H. Schlossberg oraz Frank Bolz negocjowali w czasie incydentu w Brooklynie 19 stycznia 1973 roku, kiedy sprawcy wzięli zakładników w sklepie sportowym „John and Al’s Sporting Goods”. W czasie trwania negocjacji zastrzelono jednego z policjantów, a dwóch zostało rannych. Negocjacje trwały 47 godzin. Incydent ten uświadomił olbrzymią rolę negocjacji w sytuacjach zagrożenia życia.

założycielem i dyrektorem *Działu Usług Psychologicznych (Psychological Services Division)* w Nowojorskiej Policji, założycielem *Zespołu Negocjacji Kryzysowych (Hostage Negotiating Team)* w Nowojorskim Departamencie Policji (*New York Police Department; NYPD*)⁸⁹.

W kwietniu 1973 wyselekcjonowany zespół negocjatorów z szeregów *Biura Detektywów* odbył 4-tygodniowe szkolenie (Welch, 1984:66). Wcześniej negocjatorzy Nowojorskiego Departamentu Policji brali udział w ponad 2000 incydentach⁹⁰. Świadomość deficytu negocjacji (*negotiation deficits*) (Welch, 1984: 66)⁹¹ i konieczność posiadania specjalnie wyznaczonych osób do prowadzenia negocjacji spowodowała działania zmierzające do przedstawienia zakresu stosowania taktyk negocjacyjnych i rozwoju działalności w tym zakresie przy współpracy psychologów⁹².

W 1974 roku zaprojektowano czterotygodniowy program szkoleń zawierający między innymi elementy psychologii, rozwijania sprawności fizycznej, użycia broni i sprzętu elektronicznego (Culley, 1974, 3). Departament Nowojorskiej Policji otrzymał dotację⁹³ w celu wsparcia wysiłków, które zostały rozpoczęte po tragicznych wydarzeniach w Monachium. Pojawiła się także konieczność pisemnego opracowania jednolitych standardów postępowania w sytuacjach kryzysowych, z uwzględnieniem zakresu szkolenia personelu (Borum, Stretz, 1992; Friedland, 1983)⁹⁴.

R. L. Louden, negocjator nowojorskiej policji z 20-letnim doświadczeniem przeprowadzał badania w departamentach policji w kwestii procedur stosowanych w czasie negocjacji (w formie pisemnej), stopnia uszczegółowienia tych przepisów, wypracowania jednolitych zasad dotyczących selekcji kandydatów na negocjatorów oraz ustalenia przepisów, regulujących tę kwestię. Z badań Roberta J. Loudena wynika, że 81% (222) respondentów przyjęło pisemną politykę negocjowania kryzysowego, natomiast 19% (51) nie przyjęło takiej polityki⁹⁵. Prosząc o wykaz stosowanych strategii w formie pisemnej, otrzymał jedynie 60 (22%) odpowiedzi. Zaznaczyły się przy tym duże różnice w stopniu uszczegółowienia przepisów. Niektóre departamenty dołączyły jednostronicową odpowiedź,

⁸⁹ NYPD (*New York Police Department*) Policja Miasta Nowy York, założona w 1985 roku, wzorowana na Londyńskiej Policji Metropolitalnej, najliczniejsza policja w USA. W 2007 roku liczba funkcjonariuszy wyniosła ponad 35 tys. (www.nyc.gov/nypd z dnia 5. 12.2010)

⁹⁰ <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 1 z dnia 5.12.2010.

⁹¹ <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 6.

⁹² W czasie incydentu w sklepie sportowym testowano po raz pierwszy nową koncepcję działań w zakresie negocjacji, plan zaproponowany kilka miesięcy wcześniej przez Simona Eisendorfera. Po 47 godzinach negocjacji, wszyscy zakładnicy zostali uratowani, a czterech sprawców aresztowano (Cawley, 1974; za <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 6 z dnia 5.12.2010.

⁹³ Dotacja pochodziła z New York State Division of Criminal Justice Services.

⁹⁴ (<http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, s. 12)

⁹⁵ R. L. Louden zwrócił się do departamentów z pytaniem w stosowanie się do procedur negocjacyjnych.

inne dokument przekraczający 60 stron⁹⁶. Wyniki badań wykazały brak jednolitych zasad w kwestii dotyczących selekcji kandydatów na negocjatorów oraz ustalenia przepisów, regulujących tę kwestię (Hammer, Van Zand, Regan, 1994; Rogan, Hammer, Van Zandt, 1994b). Różnice dotyczyły także czasu trwania treningu, tj. od 2 godzin (jedna agencja, 0,4%) do 250 godzin (jedna agencja, 0,4%). Badania wykazały, że średnia długość trwania takiego treningu wyniosła 47 godzin⁹⁷. Różne były zdania na temat, kto miałby trening przeprowadzać (własne agencje - 22% respondentów; regionalna akademie - 14%; akademie stanowa - 13%; FBI - 35% i 16% inne podmioty, np. uniwersytety)⁹⁸, czy należy włączyć zagadnienia terroryzmu do programu (75% procent wypowiedziało się za włączeniem tych zagadnień do programu przy długości trwania zajęć od 15 minut do 15 godzin)⁹⁹.

Wydziały policji mają swoje zespoły negocjacyjne, w większości nieetatowe (Louden, 2010: 19), które korzystają często z pomocy psychologów i psychiatrów. Negocjatorzy nie otrzymują dodatkowego wynagrodzenia za wykonywane czynności. Po pozytywnej rekomendacji dowódcy, zdany egzaminie psychologicznym, pozytywnym wyniku rozmowy z psychologiem policyjnym i koordynatorem zespołu, kandydat na negocjatora zostaje skierowany na 4-tygodniowy kurs (Culley, 1974, 3).

R. Loudon (2010, 24) pisze o badaniach, które przeprowadzał w 1998 roku w 275 departamentach policji USA. Uzyskane dane nie tylko wskazywały stan na 1998 rok, ale i pozwalały na porównanie z wynikami wcześniejszych badań. W kwestii posiadania pisemnej specyfikacji selekcji personelu negocjacyjnego należy zaznaczyć, że 56% respondentów nie miało pisemnie sformalizowanych zasad dla selekcji negocjatorów. Wyniki badań wskazały, iż 6 dni trwał trening wstępny (47 godzin), natomiast trening specjalistyczny – 4 dni (32 godziny). Organizatorem zajęć było FBI w 35% przypadkach od 1980 do 1990r.

W Stanach Zjednoczonych policja działa na trzech szczeblach: federalnym, stanowym i powiatowym. Najbardziej znane agencje federalne policji to: *Federalne Biuro Śledcze* (*Federal Bureau of Investigation*; FBI) i *Agencja do walki z Narkotykami* (*Drug Enforcement Administration*; DEA), *Biuro ds. Kontroli Alkoholu, Tytoniu, Broni Palnej i Materiałów Wybuchowych* (*Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives*; ATF) oraz *Biuro ds. Egzekwowania Prawa Imigracyjnego i Celnego* (*Immigration and Customs Enforcement*; ICE). Agencje te, utrzymywane przez państwo i zajmują się najpoważniejszymi sprawami

⁹⁶ <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 12.

⁹⁷ <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 13.

⁹⁸ <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 13.

⁹⁹ Co daje średnią 2,23 godziny. <http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>, 13.

o zasięgu federalnym (narkotyki, terroryzm, przemysł towarów, handel ludźmi, przestępczość komputerowa). Każdy stan, miasto czy miasteczko ma własną policję¹⁰⁰. Liczba policjantów wynosi 800.000 (20.000 formacji policyjnych), z czego 10% to kobiety. Największym wydziałem policji jest *Departament Nowojorskiej Policji* (*New York Police Department; NYPD*). W Nowym Jorku, liczącym ok. 10 mln mieszkańców, pracuje prawie 40.000 policjantów.

Przełomowe znaczenie miała tragedia w Waco w Teksasie w lutym 1993 roku. W wyniku wymiany ognia pomiędzy funkcjonariuszami Biura do Spraw Alkoholu, Tytoniu i Broni Palnej oraz członkami sekty Gałąź Dawidowa (*Branch Davidians*) zginęło dziesięć osób. W pożarze, który wybuchł po 51-dniowym oblężeniu siedziby sekty, życie straciły 74 osoby¹⁰¹, które zabarykadowały się w kompleksie Mount Carmel przed FBI. Tragedia rozgrywała się na oczach milionów widzów, gdyż jej przebieg transmitowały media. Po tej tragedii została utworzona grupa reagowania kryzysowego (*Critical Incident Response Group*), która została włączona w struktury FBI¹⁰². Grupa ta zajmuje się szkoleniem policjantów szczebla federalnego, stanowego i lokalnego, a w jej skład wchodzi: zespół odbijania zakładników, zespół negocjatorów, zespół ds. analizy zachowań przestępczych, zespół ds. wyszkolenia taktycznego, zespół logistyki (Piotrowicz, 2010, 30-31).

Bazy danych o incydentach

Jednym z projektów jest projekt HOBAS (*Hostage Barricade Database*) odpowiada FBI. W ramach tego projektu zgromadzono dane o incydentach - sytuacjach zakładniczych, barykadowych, zapowiedzi samobójstwa i innych. Kwestionariusz w bazie zawiera nazwę incydentu, charakter kontaktów nawiązanych przez organy ścigania, informacje z dnia zdarzenia, informacje uzyskane po incydencie, dodatkowe informacje na temat negocjatora, jednostki SWAT i szkolenia, dane podmiotu, dane ofiary (Call, 2003)¹⁰³. Z danych FBI (HOBAS) wynika, że wśród 5 071 incydentów, 57% incydentów było rozwiązywanych przez

¹⁰⁰ <http://www.drtoconnor.com/megapolice.htm>

¹⁰¹ Wg różnych danych od 67 do 86 osób.

¹⁰² Zob. informacje witryny internetowej FBI, <http://www.fbi.gov/hq/isd/cirg/osb.htm>). Wcześniej zasady negocjacji oparte były między innymi na propozycjach zaczerpniętych z psychologii klinicznej. A takie działania wydawały się celowe, aż do wydarzenia w tragedii Waco, gdzie zginęło 83 zakładników. Opisał ją P. B. Heymann w książce *Lessons of Waco: Proposed changes in federal law enforcement* (1993), w której odnotowano brak naukowego podejścia ukierunkowanego socjologicznie i behawioralnie w obszarze negocjacji kryzysowych. Od tej pory powstało wiele prac naukowych z zakresu negocjacji kryzysowych nie tylko na gruncie amerykańskim, ale i poza nim (McMains, Mullins 2001).

¹⁰³ www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 19.

negocjacje, 12% przez negocjacje w połączeniu z akcjami taktycznymi. Tylko w 20% były to akcje szturmowe. Z tych incydentów 97% zakończyło się sukcesem, tj. w tych incydentach nie ponieśli śmierci i nie zostali ranni funkcjonariusze (Rogan, Lanceley, 2010: 2).

Baza danych zawierająca zawierającą 3 329 incydentów terroryzmu międzynarodowego poza granicami kraju (baza *International Terrorism: Attributes of Terrorist Events (ITERATE)*)¹⁰⁴ została sporządzona przez Edwarda Mickolusa¹⁰⁵ (1976) w 1970r.¹⁰⁶. Baza ta zawierała dane z lat 1968 - 1977 oraz 1978 - 2004. Dane z tej bazy zostały zanalizowane przez W. Head (1990)¹⁰⁷. W. B. Head (1990) opracował i poddał analizie dwie kolejne bazy danych: *Bazę Danych Analitycznych Incydentów (Hostage Event Analytic Database; HEAD)*, która zawiera 3330 incydentów krajowych, które miały miejsce w latach 1973 - 1982 rokiem. Większość sprawców to więźniowie z aresztów śledczych i zakładów karnych (52%) lub emocjonalnie zaburzeni (18%) w wieku do 30 lat, z tego (25%), byli to biali (61%), mężczyźni (80%) i działający w pojedynkę. Typowa liczba zakładników to jeden zakładnik (47%) lub dwóch (15%); najczęstszym miejscem incyduentu był dom (20%); najczęściej używaną bronią był pistolet (31%); typowy czas trwania incyduentu to mniej niż jeden dzień (w 31% incyduent został zakończony w ciągu 6 godzin)¹⁰⁸. Kolejna baza danych analizowana przez W. B. Head (1990) zawierała 137 incydentów zakładniczych, w których brali udział policjanci *New York Police Department Hostage* i obejmowała okres od 1973 do 1982 roku. Z danych zgromadzonych w bazie wynika, że większość sprawców były to osoby przebywające w aresztach śledczych bądź zakładach karnych (58%) lub z zaburzeniami emocjonalnymi (26%); większość sprawców to ludzie młodzi (46% w wieku poniżej 30 lat), biali (35%), mężczyźni (87%) działający samotnie, najczęściej miejscem incyduentu był dom (41%), najczęściej używaną bronią był pistolet (41%); typowa długość trwania incyduentu to mniej, niż jeden dzień (61% incydentów zakończonych w ciągu 6 godzin)¹⁰⁹.

W. B. Head był szczególnie zainteresowany w danymi dotyczącymi negocjacji z politycznymi ekstremistami w kwestiach zakładniczych. N. Friedland i A. Merari (1992)

¹⁰⁴ <http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/ICPSR/STUDY/07947.xml>. Inne bazy aktów terrorystycznych, np. Worldwide Incidents Tracking System (WITS), lata 2004 - 2007 (<http://wits.nctc.gov/>); Global Terrorism Database (GTD), lata 1970 - 2004 (<http://www.start.umd.edu/start/>). Al-Qa'ida Attacks, lata 1994-2007 (http://www.rand.org/pubs/monographs/2008/RAND_MG741-1.pdf). American Terrorism Database, lata 1980 - 2002 (<http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/ICPSR/STUDY/04639.xml>). Aviation Safety Database, lata 1943 - 2009 (<http://aviation-safety.net/database/>)

¹⁰⁵ Był on później analitykiem Centralnej Agencji Wywiadowczej (Central Intelligence Agency).

¹⁰⁶ www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, s. 20.

¹⁰⁷ (www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 21).

¹⁰⁸ (www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 21 - 22).

¹⁰⁹ (www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 22).

opracowali bazę 69 międzynarodowych i krajowych incydentów zakładniczych w latach 1979 – 1988. Były to albo sytuacje barykadowe, albo uprowadzenia środków transportu. Ich badania pokazały, że było zwykle pięciu lub mniej sprawców (63,3%), większość zakładników cywilnych (59,4%), średnia liczba zakładników w incydencie barykadowym – 35 osób, a średnia w przypadku uprowadzeniu środków transportu - 131, w większości incydentów czas ich trwania wynosił 24 godziny lub mniej (43,8%). Najbardziej popularnym rozwiązaniem było rozwiązanie siłowe (31,1%).

W. M. Butler, H. Leitenberg, G. D. Fuselier (1993) opracowali bazę danych zawierającą 410 incydentów, które wydarzyły się w latach 1986 - 1988. Wszystkie te przypadki zostały zgłoszone przez organy ścigania, które zatrudniały negocjatorów¹¹⁰.

W 1996 roku, T. Feldmann (1998) rozpoczął tworzenie bazy danych zawierającej incydenty w Kentucky. Odnotował 6 kategorii sytuacji zakładniczych / barykadowych oraz wyznaczył cechy wspólne dla wszystkich kategorii i unikalne dla każdej z nich. Wśród cech wspólnych pojawiły się między innymi: wiek sprawców (ok. 30 lat), zaburzenia psychiczne sprawców, tendencje samobójcze, działania pod wpływem alkoholu / środków odurzających, w większości przypadków odbyły się negocjacje (zakończone sukcesem w mniej niż 40 %), a zespoły SWAT zostały wprowadzone w ponad 2/3 przypadkach, zaś rozwiązanie siłowe zastosowano w mniej niż 40% przypadkach (Feldmann 15-16)¹¹¹.

¹¹⁰ Najczęściej pojawiał się sprawca zaburzony emocjonalnie (71% w dużych agencjach policji i 88% w małych), sprawca poddał się wskutek negocjacji w 65% incydentów (www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 22 – 23).

¹¹¹ www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf, 24

3.2. Badania naukowe negocjacji kryzysowych w Stanach Zjednoczonych.

Wybrane aspekty

Badania naukowe negocjacji kryzysowych w Stanach Zjednoczonych prowadzone są od kilkudziesięciu lat. Konieczność negocjowania w sytuacjach kryzysowych, takich jak akty terrorystyczne, porwania zakładników, czy próby samobójcze uznaje się od dawna. Wśród badaczy zajmujących się problematyką negocjacji kryzysowych wymienić należy pracowników nauki oraz praktyków z wieloletnim stażem, którzy są autorami monografii i artykułów z zakresu negocjacji kryzysowych:

dr William A. Donohue, profesor komunikologii Uniwersytetu w Ohio (USA), (wybrane publikacje: *Relational development as negotiated order in hostage negotiation*. "Human Communication Research", 1993/20, 175 – 198 we współautorstwie z A. J. Roberto; *Negotiator-opponent relationships*. W: *Communication and negotiation*. Red. L. L. Putnam, M. E. Roloff. Newbury Park, CA: Sage, 209–232, współautor C. Ramesh 1992; *Crisis bargaining: Tracking relational paradox in hostage negotiation* "The International Journal of Conflict Management", 1991 / 2, 257 – 274, współautorzy C. Ramesh, C. Borchgrevink);

dr Mitchell R. Hammer z Uniwersytetu w Waszyngtonie (USA), autor prac z dziedziny psychologii konfliktu (wybrane publikacje: *Cultural considerations in hostage negotiations*. W: *Culture, communication and conflict: Readings in intercultural relations*. Red. G. R. Weaver. Needham Heights, MA: Ginn, 1994, 499 – 510, współautor G. R. Weaver; *Crisis / hostage negotiation team profile*. "FBI Law Enforcement Bulletin", 1994/63 (3), 8 – 11, współautorzy: C. R. Van Zandt, R. G. Rogan);

Frederick J. Lanceley, długoletni pracownik FBI, który pracował między innymi w akademii FBI w Quantico, (wybrane publikacje: *On-Scene Guide for Crisis Negotiators*, 2003; Lanceley F. J., 2010: *Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiation. On Overview*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R. G. Rogan, F. J. Lanceley. New Jersey, 1 – 9, współautor R. G. Rogan);

dr Robert J. Loudon - pracownik nowojorskiej policji w latach 1966 – 1987, przez 13 lat pracował jako negocjator, prowadził kursy z zakresu negocjacji, autor prac z dziedziny negocjacji policyjnych (wybrane publikacje: *The structure and procedures of hostage / crisis negotiation units in US police organization*. Unpublished doctoral dissertation. City University of New York 1999; *Hostage/Crisis Negotiation: A Means to an End*. W:

Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation. Red. R. G. Rogan, F. J. Lanceley. New Jersey 2010, 11 – 32);

dr Michael J. McMains - doktor psychologii o specjalizacji psychologia kliniczna, uczestniczył w ok. 400 incydentach zakładniczych (wybrane publikacje: współautorstwo książki *Crisis Negotiations. Managing Critical Incidents and Hostage Situations in law Enforcement and Corrections*. Cincinnati, OH: Anderson 2001, autor artykułu *The use of crisis intervention principles by police negotiators*. "Journal of Police Crisis Negotiations" 2003/3(1), 3 – 30, współautor F. J. Lanceley);

dr Wayman C. Mullins – profesor Uniwersytetu w Teksasie, psycholog, 10-letni pracownik Policji w San Marcos. Publikował na temat negocjacji kryzysowych, terroryzmu, metod eliminacji stresu w sytuacjach kryzysowych (wybrane publikacje: współautorstwo książki *Crisis Negotiations. Managing Critical Incidents and Hostage Situations in law Enforcement and Corrections*. Cincinnati, OH: Anderson 2001, autor artykułu *Advanced communication techniques for hostage negotiators*. "Journal of Police Crisis Negotiations: An International Journal" 2002/ 2(1), 63-81;

dr Randall G. Rogan – profesor komunikologii Uniwersytetu w Michigan, badacz analizy dyskursu w sytuacjach kryzysowych (wybrane publikacje: *Crisis negotiations: A preliminary investigation of facework in naturalistic conflict*. "Journal of Applied Communication Research", 994/22, 216–231, współautor M. R. Hammer; *Profiling crisis negotiation teams*. "The Police Chief", 1994/61 (11), 14 – 18, współautorzy M. R. Hammer, C. R. van Zandt; *Crisis / hostage negotiations: Conceptualization of a communication-based approach*. W: H. Giles, red.: *Law enforcement communication, and community*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins Publishing 2002, współautorzy: M. R. Hammer, C. R. van Zandt);

W Europie badania w zakresie negocjacji kryzysowych prowadzą przede wszystkim: dr Wolfgang Bilsky, psycholog, profesor Uniwersytetu w Münster (Niemcy), (wybrane publikacje: *Krisenverhandlungen – Verhandlungen bei Geiselnahmen. Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie-Praxis Transfers*. W: Polizei & Psychologie. Kongressband der Tagung „Polizei & Psychologie“ am 3. Und 4. April 2006 in Frankfurt AM Main. Red. C. Lorei. Verlag für Polizeiwissenschaft 2007, 11 – 39; *Verhandlungen in Krisensituationen: Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie Praxis-Transfers*. Westfälische Wilhelms-Universität Münster Tagung „Polizei & Psychologie“ -03. -04. April. Frankfurt am Main 2006; *Affect assessment in crisis negotiation: An exploratory case study using two distinct*

indicators. "Psychology, Crime & Law", 2005/ 11 (3) 275-287, współautorzy: J. Müller, A. Voss, E. von Groote);

dr Ellen Giebels, psycholog, profesor Uniwersytetu w Twente (Holandia), współautor książki *Crisis Negotiations: A Multiparty Perspective*. Veendendaal, Netherlands: Universal Press;

dr Paul J. Taylor, psycholog z Uniwersytetu w Lancaster (Anglia), jego rozprawa doktorska była poświęcona omówieniu działania model cylindrycznego w negocjacjach kryzysowych. Autor między innymi artykułu *Cylindrical model of communications behavior in crisis negotiation*. „Human Communication Research”, 2002/28, 7 – 48.

W maju 2010r. nakładem wydawnictwa „Hampton Press” ukazała się w New Jersey (Stany Zjednoczone) książka pod redakcją Randalla G. Rogana i Fredericka J. Lanceley zatytułowana *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*, poświęcona zagadnieniom współczesnej teorii i praktyki w obszarze negocjacji kryzysowych i zakładniczych i składająca się z 13 rozdziałów. Została napisana przez wybitnych naukowców zajmujących się kwestiami badań sytuacji kryzysowych i zakładniczych. Książka ukazała się w serii *Komunikacja interpersonalna (Interpersonal Communication)*.

Autorzy dokonują konceptualizacji pojęcia *negocjacji kryzysowych* wychodząc od rozumienia negocjacji w sposób uniwersalny, sprowadzając do wspólnego mianownika to, co Frederick J. Lanceley nazywa zdarzeniami zakładniczymi i niezakładniczymi (Lanceley 2003). Wykorzystując konceptualizację Randalla G. Rogana i Mitchella R. Hammera (2002), abstrahując od parametrów sytuacji, jak typ incydentu, typ sprawcy i motywy działania sprawcy, uzasadniają zróżnicowany charakter negocjacji kryzysowych, bez dokonywania klasyfikacji sytuacji kryzysowych. W książce omówiono model S.A.F.E., wypracowany poprzez analizę efektów negocjacji, ze wskazaniem roli aspektu komunikacyjnego (M. R. Hammer: *The S.A.F.E. Model for Negotiating Critical Incidents*; W: Rogan, Lanceley, 2010: 33 – 58). Nazwa tego modelu wywodzi się z nazwy poszczególnych poziomów (obszarów komunikacji): *Substantive frame* (poziom treści), *Attunement frame* (poziom zaufania), *Face frame* (poziom zachowania twarzy), *Emotion frame* (poziom emocji). Badaniu działań sprzyjających zachowaniu twarzy na bazie zachowań suicydalnych poświęcony został artykuł R. G. Rogana (*Communication and Crisis/Hostage Negotiation: A Focus On Facework*; W: Rogan, Lanceley, 2010: 95 – 118). Jak wynika z przeprowadzonych badań, sprawca wykorzystuje bardziej strategię obrony i odbudowy swojej twarzy (*Defend Self's Face; Restore Self's Face*), podczas gdy negocjator policyjny

częściej używa strategii obrony i odbudowy twarzy drugiej strony (*Defend Other's Face; Restore Other's Face*).

Na rolę reguł wpływu społecznego w negocjacjach wskazuje artykuł *Communication Predictors and Social Influence in Crisis Negotiations* (Rogan, Lanceley, 2010: 59 – 76), którego autorami są E. Giebels, P. J. Taylor. Autorzy wykorzystując *Table of Ten Influence Tactics* (Giebels, Noelanders, 2004) przeprowadzają rozróżnienie między taktykami o charakterze relacyjnym (*relational tactics*) i zorientowanymi na treść (*content tactics*). Wnioski płynące z analizy służą objaśnianiu między innymi dynamiki negocjacji międzykulturowych. Autorzy np. konkludują, iż negocjacje ze sprawcą z kultur niskokontekstowych (*low-context cultures*) w większym stopniu, niż z kultur wysokokontekstowych (*high-context cultures*) ewoluują wokół relacyjnych strategii wpływu. Podkreślają także znaczenie badań dotyczących stosowania reguł wpływu społecznego przy uwzględnieniu typu incydentu, fazy incydentu, różnic kulturowych, nie tylko dla negocjatorów policyjnych, ale i dla wszystkich, którzy muszą reagować w sytuacjach kryzysowych.

W. A. Donohue w artykule *Managing the Paradoxes in Crisis Bargaining* (Rogan, Lanceley, 2010: 77 - 93) w oparciu o paradoksy Williama Muir'a zawarte w książce *Police: Streetcorner politicians* (1977) analizuje zarządzanie paradoksem w sytuacjach kryzysowych. Są to paradoksy: paradoks braku posiadania (*The Paradox of Dispossession*): *Im mniej się ma, tym mniej można stracić* (*The less one has, the less one has to lose*); paradoks bezstronności (*The Paradox of Detachment*): *Im mniej ofierze zależy na zachowaniu czegoś, tym mniej sprawcy zależy na przetrzymywaniu jej jako zakładnika* (*The less the victim cares about preserving something, the less the victimizer cares about taking it hostage*); paradoks zachowania twarzy (*The Paradox of Face*): *Im gorszą ma się reputację (opinię), tym mniej paskudnie trzeba się zachowywać* (*The nastier one's reputation, the less nasty one has to be*); paradoks irracjonalności (*The Paradox of Irrationality*): *Im groźniejszy groźący, tym bardziej poważna (groźna) groźba, im bardziej groźna jest ofiara, tym mniej poważna (groźna) groźba* (*The more delirious the threatener, the more serious the threat; the more delirious the victim, the less serious the threat*).

Opis wielopoziomowej analizy komunikacji między sprawcą a negocjatorem w sytuacji zakładniczej zawarty został w artykule, którego autorami są W. Bilsky, B. Tebrügge i D. Wessel-Therhorn *Escalation and Deescalation in Hostage Negotiation* (Rogan, Lanceley, 2010: 119 - 139). Autorzy w oparciu o wcześniejsze badania konfliktu stawiają hipotezę, że różnice w komunikacji są zależne od tego, czy poszczególne sytuacje zawierają

cechy eskalacji lub deeskalacji. Prowadzą są cztery odrębne studia, każde z nich koncentruje się na różnych aspektach zachowań komunikacyjnych. Materiał stanowi transkrypcja 53 rozmów telefonicznych między sprawcą a negocjatorem, które są analizowane przy użyciu różnych instrumentów: emocje (*emotion: hostility, affect*); troska o zachowanie twarzy (*face concern: support, threat*); zachowanie ukierunkowane na cel (*goal-directed behavior: distributive behavior, conflict tactics*). Każdy przypadek opiera się na różnych aspektach zachowania komunikatywnego: emocjonalność, problem zachowania twarzy, motywacja i interakcja oraz taktyki behawioralne. Autorzy zachęcają do użycia kilku modeli w treningu negocjatorów kryzysowych.

Strategie stosowane przez negocjatora w negocjacjach z różnym typami sprawców są przedmiotem rozważań w artykule K. Mohandie *The Psychology of Hostage Takers, Suicidal, and Barricaded Subjects* (Rogan, Lanceley, 2010: 155 – 175). Z kolei F. J. Lanceley zgromadził materiał badawczy poprzez wywiady z negocjatorami, którzy byli obecni na miejscu incydentu / próby samobójczej (28 przypadków)¹¹², który omówił w artykule *Completed Suicides: The Law Enforcement Negotiators' Experience* (Rogan, Lanceley, 2010: 141 – 154).

Na różnice kulturowe w kwestii prowadzenia negocjacji kryzysowych zwraca uwagę D. Gartenstein-Ross i K. Dabruzzi w artykule *Abducting Islam: Islamic Extremist Ideology in the Context of Hostage Negotiations* (Rogan, Lanceley, 2010: 177 – 201). Natomiast problematyce negocjacji z terrorystami stawiającymi cele polityczne poświęcony jest artykuł, którego autorami są W. C. Mullins i M. J. McMains *Negotiation Issues With Terrorists* (Rogan, Lanceley, 2010: 203 – 227). Autorzy omawiają aspekty psychologiczne działań służących realizacji celów politycznych sprawców i determinanty motywacyjne. Eksponują ważność informacji na temat sprawców w negocjacjach z terrorystami, motywacji stawiania się terrorystą, charakterystyki psychologicznej grup terrorystycznych, co pozwoli na stosowanie odpowiednich strategii negocjacyjnych.

Znamienny jest rozdział podsumowujący *Concluding Thoughts and Future Directions in Crisis and Hostage Negotiation* (Rogan, Lanceley, 2010, 255 - 261), w którym F. J. Lanceley i R. G. Rogan zawarli propozycje dotyczące kierunków badawczych negocjacji kryzysowych i zakładniczych. W części finalnej rozdziału *Future Directions and Final Thoughts* autorzy powołują się na pracę *Pragmatics of Human Communications: A Study of*

¹¹² Autor omawia w artykule różnice zachowania presuicydalnego dłuższy czas przed popełnieniem samobójstwa (dni, tygodnie, miesiące) i bezpośrednio przed popełnieniem samobójstwa (minuty, godziny).

Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes (1967), której autorami są P. Watzlawick, J. B. Bavelas, D. D. Jackson. W ramach tego podejścia stwierdzić należy, iż nie można nie komunikować, gdyż jakiekolwiek zachowanie jest zachowaniem komunikacyjnym, a proces komunikacji jest procesem złożonym i ujmuje całościowo sytuację komunikacyjną (komunikację werbalną i niewerbalną).

Robert Louden w artykule zamieszczonym we wskazanej książce *Hostage/Crisis Negotiation: A Means to an End* (Louden, 2010: 22) przybliży także inne badania prowadzone a latach 80-tych w Stanach Zjednoczonych. Thomas Strentz (1985) dokonał analizy statystycznej 245 incydentów odnotowanych przez FBI na obszarze całego kraju w latach 1976 – 1985. Zaznacza przy tym między innymi istnienie korelacji pomiędzy długością trwania negocjacji a pokojowym rozwiązaniem sytuacji zakładniczej. Np. w 63 przypadkach przy długości trwania negocjacji do 4 godzin, tylko 36 (57%) incydentów zakończyło się w drodze negocjacji, podczas gdy w 80 przypadkach o długości trwania 7 – 9 godzin, aż 76 (95%) zakończyło się w drodze negocjacji. Robert Louden (2010: 23) wymienia także prace doktorskie poświęcone tej tematyce, które powstały pod koniec lat 80-tych i z początkiem lat 90-tych w USA. Praca doktorska W. Heada *The hostage response: An examination of U.S. law enforcement practice concerning hostage incidents*. (1989) obroniona na University of New York at Albany zawiera charakterystykę sytuacji kryzysowych (801 przypadków w ciągu 10 lat). Do analizy autor wykorzystał 28 zmiennych niezależnych i 3 zmienne zależne. Jedną ze zmiennych niezależnych było użycie negocjatorów, co ujawniło, że 269 (34%) incydentów było prowadzonych przez negocjatorów wyszkolonych, a 70 (9%) przez nieprzeszkolonych i w 270 przypadkach (34%) zakładnicy zostali uwolnieni bez negocjacji. Funkcję zmiennych zależnych pełnił los zakładników i los sprawców. Badania socjologiczne dotyczące zachowań społecznych w negocjacjach były przedmiotem badań w rozprawie doktorskiej J. O. Powella (1989) obronionej na University of Iowa¹¹³.

Autor pisze także o innych obszarach badawczych (Louden, 2010: 24). Na przykład do badań M. Hammera, C. Van Zandta i R. Rogana (marzec 1994) zostały sporządzone 44-punktowe kwestionariusze, które zostały rozesłane w 1992 r. do 100 jednostek negocjacyjnych w całym kraju. Pytania dotyczyły między innymi czasu trwania kursu negocjatorów. Czas trwania kursu do 10 dni odnotowało 74% respondentów, 5 dni lub mniej

¹¹³ J. O. Powell zaznacza, iż w ostatnich 15-tu latach negocjacje stały się ważne i są prowadzone przez profesjonalnych negocjatorów. Chociaż rozwiązania siłowe (taktyczne) przyjmuje się w szczególnych przypadkach, negocjacje wysuwają się na pierwszy plan „negotiation is the policy and practice of first resort.” (Powell, 1989, 6).

– 61%. FBI zapewniło trening aż w 40% zespołach. Badania te były kontynuowane (Rogan, Hammer, Van Zandt 1994), kiedy nowy kwestionariusz przekazano 142 osobom reprezentujących zespoły negocjacyjne z 26 stanów. Większość (62%) zaznaczyła między innymi, że nie ma opracowanych pisemnie wskazówek dotyczących selekcji członków zespołu.

3.3. System negocjacji policyjnych w Polsce

Tragiczne wydarzenia podczas XX letnich Igrzysk Olimpijskich w Monachium w lipcu 1972 roku spowodowały potrzebę tworzenia profesjonalnych systemów negocjacji policyjnych przygotowujących negocjatorów do przeprowadzania rozmów ze sprawcami. W tragedii tej zginęli zakładnicy, sprawcy i policjant wskutek nieudolnie prowadzonych negocjacji i chaotycznego ataku policji. Dnia 5 września 1972 roku ok. godz. 4 nad ranem palestyńscy terroryści z organizacji *Czarny Wrzesień* wdarli się na tereny olimpijskie i dostali się do sypialni izraelskich sportowców. O godzinie 4.55 niemiecka policja otrzymała informację, że do kwater sportowców izraelskich w wiosce olimpijskiej weszli zamaskowani Palestyńczycy. Wzięli 9 zakładników, wcześniej zabijając dwóch. Zamachowcy od razu postawili żądanie uwolnienia ponad 200 Palestyńczyków z izraelskich więzień w ciągu 3 godzin. Ambasador Izraela w RFN Ben-Horin natychmiast przekazał niemieckiej policji odpowiedź, iż izraelski rząd nie ustąpi przed żadnymi żądaniami. Sprawcy odrzucali wszystkie oferty, jakie złożył im rząd RFN. Policja niemiecka zdecydowała się na odbicie zakładników. W rezultacie nieudanego ataku policji zginęli wszyscy zakładnicy, terroryści i policjant.

Pierwszy pododdział antyterrorystyczny w Polsce został utworzony w 1976 roku (Jałoszyński, 2000a: 98 – 102). *Decyzja Komendanta Głównego Milicji Obywatelskiej z dnia 28 lutego 1976 roku w sprawie utworzenia Wydziału Zabezpieczenia Komendy Stołecznej Milicji do zwalczania aktów przemocy* była skutkiem wizyty w 1975 roku Delegacji Ministerstwa Spraw Wewnętrznych w Finlandii. W czasie wizyty została zaprezentowana jednostka antyterrorystyczna *Niedźwiedź* i z wzorców fińskich korzystali twórcy *Wydziału Zabezpieczenia Komendy Stołecznej Milicji* (Piotrowicz 2010, 46). Działania *Wydziału Zabezpieczeń KSM* obejmowały swoim zasięgiem nie tylko stolicę, ale cały kraj. Znamienne, iż w strukturze *Wydziału Zabezpieczeń KSM* nie istniała komórka, której zadaniem byłoby wykonywanie zadań z zakresu negocjacji w sytuacjach kryzysowych (Piotrowicz 2010, 46).

Proces przygotowania polskiej policji do rozwiązywania sytuacji kryzysowych rozpoczął się zatem na przełomie lat 80-tych i 90-tych poprzez uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez Rząd USA w Stanach Zjednoczonych i w Polsce.

Sekcja Negocjacji Wydziału Antyterrorystycznego Komendy Stołecznej Policji powstała we wrześniu 1992 roku, a jej członkowie wzięli udział w szkoleniach w Polsce oraz w USA. Program szkolenia polskich negocjatorów został wprowadzony po powrocie do kraju kilkunastoosobowej grupy policjantów oraz członków Sejmowej Komisji ds. Bezpieczeństwa Publicznego RP, która w roku 1994 w okresie od 12 do 29 września wyjechała do USA

do Akademii Policji Stanowej w Luizjanie na szkolenie w zakresie negocjacji kryzysowych. Wiedza nabyta podczas pobytu w Stanach Zjednoczonych pozwoliła na wypracowanie własnej koncepcji negocjacyjnej, dostosowanej do polskiego systemu prawnego, rodzaju zagrożeń, a także specyficznych cech w kwestii rozwiązań strukturalno-organizacyjnych terenowych jednostek policji lub taktyki operacji policyjnych w sytuacjach kryzysowych związanych z incydentami terrorystycznymi (Bielska, 1999: 119; Bielska, Osierda, 1995). W latach 1996 – 1997 przeszkolono 110 negocjatorów policyjnych. Od 2000 roku rozpoczęto prace nad stworzeniem rozwiązań formalno-prawnych w kwestii negocjacji policyjnych.

Negocjatorzy policyjni działają według następujących aktów prawnych, które regulują możliwości wykorzystania negocjatorów w sytuacjach kryzysowych oraz obowiązki i zadania negocjatorów policyjnych:

Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r. w sprawie form i metod wykonywani negocjacji policyjnych (Dz. Urz. KGP nr 5, poz. 25)

Zarządzenie nr 213 Komendanta głównego Policji z dnia 28 lutego 2007r. w sprawie metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego (Dz. Urz. KGP nr 5, poz. 49).

W Biurze Operacji Antyterrorystycznych KGP działa sekcja etatowych negocjatorów policyjnych¹¹⁴, w każdej komendzie wojewódzkiej oraz Komendzie Stołecznej Policji funkcjonuje około 280 negocjatorów policyjnych. Działania negocjatorów kontroluje koordynator ds. negocjacji z BOA KGP oraz przez 17 koordynatorów wojewódzkich pracujących w KWP / KSP.

W *Zarządzeniu nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r.* określono zakres i sposób wykonywania negocjacji policyjnych, podmioty właściwe do realizacji tych zadań oraz zdefiniowano sytuacje, w których mogą być prowadzone negocjacje policyjne. Negocjacje policyjne zostały zdefiniowane w par. 2, w którym czytamy:

Negocjacje policyjne, zwane dalej „negocjacjami”, polegają na komunikacji między sprawcą sytuacji kryzysowej a negocjatorem policyjnym, zwanym dalej „negocjatorem”, w celu rozwiązania sytuacji kryzysowej (pkt 1).

Określono metody prowadzenia negocjacji: rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem

¹¹⁴ Sekcja etatowych negocjatorów policyjnych działała także w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Łodzi.

niezbędnego bezpieczeństwa i rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych (par. 2 pkt 2). W par. 2 zawarto także informację dotyczącą charakteru sytuacji kryzysowych. Są to zdarzenia związane z wzięciem i przetrzymywaniem zakładników, zapowiedź popełnienia samobójstwa oraz groźba użycia przez sprawcę broni lub niebezpiecznego narzędzia, a także materiału w stosunku do osób i mienia (par. 2 pkt 3). W *Zarządzeniu* wskazano także, iż negocjatorem może być wyłącznie policjant, który ukończył szkolenie z zakresu negocjacji prowadzone przez Komendę Główną Policji (par. 3, pkt. 1) oraz wskazano skład zespołu negocjacyjnego (dowódca, negocjatorzy, konsultant) (par. 4), a także zadania zespołu negocjacyjnego (par. 5).

W *Zarządzeniu nr 213 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 lutego 2007r.* w sprawie metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego (Dz. Urz. KGP nr 5, poz. 49) określono formy organizacyjne działań policyjnych stosowane w trakcie realizacji zadań związanych z obsługą sytuacji kryzysowych¹¹⁵ w rozumieniu zarządzenia: kompetencje policjantów dowodzących działaniami policyjnymi, tryb tworzenia sztabów na potrzeby działań policyjnych i ich zadania, zasady opracowywania planów dowódców działań policyjnych. W par. 3 wymieniono sytuacje kryzysowe w rozumieniu *Zarządzenia*: imprezy masowe o podwyższonym ryzyku, zgromadzenia i uroczystości publiczne wysokiego ryzyka, w szczególności z udziałem osób podlegających ochronie¹¹⁶, blokady dróg oraz okupacje obiektów, zorganizowane działania pościgowe, akty terroru, zbiorowe naruszenie bezpieczeństwa i porządku publicznego, w szczególności z przyczyn społecznych, ekonomicznych, politycznych i religijnych, klęski żywiołowe, których skutki mogą doprowadzić do niepokoju społecznego, inne sytuacje mogące spowodować zagrożenie życia i zdrowia ludzi i mienia, a także dla bezpieczeństwa i porządku publicznego. W *Zarządzeniu* ustalono także między innymi formy organizacyjne działań policyjnych: interwencje, akcje i operacje (par. 4)

Zarządzeniem nr 1429 Komendanta Głównego Policji z dnia 31 grudnia 2004 zostały wprowadzone w Policji procedury reagowania w sytuacjach kryzysowych, określone w załączniku nr 1 do *Zarządzenia*. Wymieniono w nim:

¹¹⁵ *Sytuacja kryzysowa – zdarzenie spowodujące niebezpieczeństwo dla życia i zdrowia ludzi lub mienia, spowodowane bezprawnymi zamachami naruszającymi te dobra lub klęską żywiołową charakteryzującą się możliwością utraty kontroli nad przebiegiem wydarzeń albo eskalacji zagrożenia, w których do ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego niezbędne jest użycie większej liczby policjantów, w tym zorganizowanych w oddziały lub pododdziały, w tym uzbrojonych.* (par. 2 pkt. 6)

¹¹⁶ W rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 1-4 ustawy z dnia 16 marca 2001 r. o Biurze Ochrony Rządu (Dz. U. z 2004 r. Nr 163, poz. 1712, z późn. zm.

Protesty społeczne

Blokady szlaków komunikacyjnych

- a) drogowych
- b) kolejowych
- c) wodnych (morskie wody terytorialne, wody śródlądowe)

Okupacja i blokada obiektów

- a) administracji publicznej
- b) zakładów pracy

Zagrożenie atakiem terrorystycznym.

Akt terrorystyczny.

Podłożenie ładunku wybuchowego, w tym również z zastosowaniem:

- a) materiału promieniotwórczego
- b) środka mikrobiologicznego
- c) środka chemicznego.

Urowadzenie środka transportu

- a) w komunikacji lotniczej
- b) w komunikacji lądowej
- c) w komunikacji wodnej.

Zajęcie obiektu, w tym również z przetrzymywaniem zakładników

Urowadzenie zakładników

1. Niewypały i niewybuchy
2. Klęski żywiołowe

Katastrofy naturalne

- a) powódź
- b) pożar
- c) intensywne opady atmosferyczne

Awarie techniczne

- a) katastrofa budowlana
- b) uwolnienie niebezpiecznych substancji chemicznych (w transporcie drogowym, kolejowym, rurociągowym, w żegludze morskiej i śródlądowej, w przemyśle lub w magazynowaniu)
- c) awaria systemów energetycznych

Choroby zakaźne

- a) ludzi (epidemie),

b) zwierząt (epizootia),

c) roślin (epifitozy).

6. Bunt w zakładzie karnym, ucieczka z zakładu karnego

7. Akt terrorystyczny z użyciem statku powietrznego (*Renegade*)

W Zarządzeniu nr 1041 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 września 2007 roku w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych Policji w służbie prewencyjnej Policji w par. 28 zaznaczono, iż do zakresu działania Komendy Głównej Policji należy w szczególności między innymi organizowanie, nadzór i koordynowanie systemu negocjacji policyjnych. Określono także, iż do zakresu działania Komendy Wojewódzkiej Policji należy w szczególności między innymi wykonywanie zadań z zakresu negocjacji policyjnych oraz organizowanie i prowadzenie szkoleń w tym zakresie.

Podmioty właściwe do realizacji zadania prowadzenia negocjacji policyjnych

Negocjatorem policyjnym może zostać wyłącznie policjant po ukończeniu szkolenia z zakresu negocjacji organizowanego przez Komendę Główną Policji (*Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r*; par. 3, pkt. 1) po przejściu postępowania kwalifikacyjnego. Kwestie dotyczące postępowania kwalifikacyjnego reguluje *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 20 marca 2007r.* w sprawie trybu i warunków ustalania zdolności fizycznej i psychicznej na określonych stanowiskach lub w określonych komórkach organizacyjnych jednostek Policji (Dz. U. z dnia 10 kwietnia 2007r.).

Profil wymagań determinuje przejście kandydata na negocjatora przez badanie psychologiczne. Badania te ujawniają predyspozycje intelektualne i osobowościowe kandydata. Na podstawie sporządzonej opinii psychologicznej przełożony podejmuje decyzję o skierowaniu kandydata na 10-dniowy kurs negocjatorów policyjnych. Kursy organizowane są w CSP w Legionowie przez negocjatorów BOA KGP. Z ich wiedzy korzystają uczestnicy szkoleń negocjacyjnych oraz inne służby i podmioty, zapoznając się na kursach między innymi z obowiązkami wynikającymi z pełnienia w przyszłości roli negocjatorów, analizując wybrane przykłady sytuacji kryzysowych i uczestnicząc w ćwiczeniach aplikacyjnych.

Doskonalenie zawodowe prowadzone jest zarówno centralnie, jak i na poziomie lokalnym w KWP / KSP. Kursy prowadzone są przez doświadczonych negocjatorów z BOA

KGP i KWP / KSP. Negocjatorzy BOA KGP prowadzą również szkolenia dla dyżurnych KWP, którzy przyjmują jako pierwsi zgłoszenia o zdarzeniu wymagającym wykorzystania negocjacji. Szkolenia obejmują także dowódców akcji i operacji policyjnych, którzy wykorzystują negocjacje jako narzędzie pracy Policji.

Dla służby dyżurnej w komendach wojewódzkich, miejskich i powiatowych prowadzone są szkolenia dotyczące procedur związanych z uruchomieniem zespołu negocjacyjnego. Szkolenia te prowadzą negocjatorzy na poziomie komend wojewódzkich / Komendy Stołecznej Policji. Prowadzone są również szkolenia z zakresu prenegocjacji dla policjantów służby patrolowo-interwencyjnej, którzy są często pierwsi na miejscu zdarzenia.

Natomiast szkolenia dla podmiotów spoza Policji pozwalają na przygotowanie innych podmiotów do reagowania w sytuacjach kryzysowych, rozwijają współpracę z innymi służbami, pozwalają na sprawdzanie skuteczności obowiązujących procedur.

Zakres i sposób wykonywania negocjacji policyjnych

Zarządzenie nr 4 KGP z dnia 26 marca 2002r. w sprawie metod i form wykonywania negocjacji policyjnych (Dz. Urz. KGP z dnia 30 marca 2002r.) określa między innymi zakres i sposób wykonywania negocjacji policyjnych. Negocjacje policyjne polegają na komunikacji między sprawcą sytuacji kryzysowej a negocjatorem policyjnym w celu *rozwiązania sytuacji kryzysowej* (par. 2, pkt. 1). Metodami prowadzenia negocjacji policyjnych są: rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych oraz rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa.

Negocjacje policyjne prowadzone są w sytuacjach kryzysowych, a w szczególności w przypadku zdarzeń: wzięcia i przetrzymywania zakładników, zapowiedzi popełnienia samobójstwa, groźby użycia broni lub niebezpiecznego narzędzia lub materiału w stosunku do osób i mienia (*Zarządzenie nr 4 KGP z dnia 26 marca 2002r.*; par. 1, pkt.).

Skład zespołu negocjacyjnego

Zarządzenie nr 4 KGP z dnia 26 marca 2002r. w sprawie metod i form wykonywania negocjacji policyjnych (Dz. Urz. KGP z dnia 30 marca 2002r.) reguluje kwestię składu zespołu negocjacyjnego. W skład tego zespołu *wchodzą negocjatorzy, a także, stosownie do potrzeb inne osoby, których wiedza i umiejętności są niezbędne do właściwego przebiegu negocjacji* (par. 4, pkt. 2)

Minimalny zespół to trzech negocjatorów: dowódca – koordynator zespołu, negocjator nr 1 oraz negocjator nr 2. Rola negocjatora nr 2 polega na przejęciu zadań pozostałych negocjatorów w zakresie możliwym do realizacji. Skład zespołu negocjacyjnego obejmuje:

Dowódcę – koordynatora zespołu

Negocjatora nr 1

Negocjatora nr 2

Negocjatora nr 3

Negocjatora nr 4

Konsultanta.

Obecnie użycie zespołów negocjacyjnych do rozwiązywania sytuacji kryzysowych staje się procedurą standardową.

3.4. Doskonalenie zawodowe negocjatorów policyjnych

Włączenie problematyki negocjacji policyjnych w program szkolenia w Wyższej Szkole Policji w Szczytnie nastąpiło w 1993 roku (Bielska, 1999).

W roku 1994 został powołany Zespół Programowo-Metodyczny ds. Szkolenia Negocjatorów Policyjnych na mocy Decyzji Komendanta Głównego Policji nr 86/94 z dnia 28 grudnia 1994 r., składający się z uczestników kursu negocjacji w Luizjanie, wykładowców szkół policyjnych w Legionowie, Słupsku i Szczytnie oraz delegowanych policjantów z jednostek terenowych (Bielska, 1999, 120). W Decyzji nr 86/94 Komendanta Głównego Policji w sprawie powołania zespołu do przygotowania szkolenia dla kandydatów na negocjatorów w par. 1 pkt. 2 określono następujące zadania zespołu: opracowanie programu szkolenia, wytypowanie i przygotowanie kadry dydaktycznej do realizacji kursów negocjacyjnych, wdrożenie szkolenia negocjatorów do systemu specjalistycznego szkolenia i doskonalenia zawodowego, koordynowanie przedsięwzięć szkoleniowych dotyczących problematyki negocjacji i nadzór merytoryczny nad przedsięwzięciami tego typu akceptowanymi przez Komendanta Głównego Policji oraz dokonywanie bieżących korekt programowych i organizacyjno-metodycznych niezbędnych do uzyskania poprawy efektywności szkolenia negocjacyjnego na podstawie prowadzonych badań i analiz. W par. 2 określono skład zespołu (przewodniczący, zastępca oraz 10-ciu członków zespołu). Zespół miał zakończyć swoją działalność po wykonaniu zadań określonych w par. 1 pkt. 2 (par. 4), a realizatorem programu szkolenia negocjacyjnego zatwierdzonego przez Komendanta Głównego Policji zostało powołane Centrum Szkolenia Policji.

Kolejnym krokiem w obszarze szkoleń negocjatorów było zorganizowanie w Legionowie warsztatów w celu przygotowania członków zespołu metodycznego do prowadzenia zajęć dydaktycznych z zakresu negocjacji policyjnych oraz opracowanie programu szkolenia dla przyszłych negocjatorów (Bielska, 1999: 120). Podczas pierwszego spotkania (14 – 17.03.1995) opracowano ramowy program szkolenia negocjatorów policyjnych oparty na koncepcji nauczania sytuacyjno-problemowego. Na kolejnych warsztatach (23 – 26.10.1995r) opracowano szczegółowy program szkolenia. Wnioskowano także konieczność tworzenia systemu negocjacyjnego, w którego ramach miały być tworzone zespoły negocjacyjne oraz potrzebę ciągłości kształcenia negocjatorów (Bielska, 1999: 120 – 121).

Decyzją Nr 104/95 Komendanta Głównego Policji z dnia 22 września 1995r. zostało wprowadzone do użytku służbowego szkolenie wstępne policjantów-negocjatorów.

Realizacja tego szkolenia została powierzona Centrum Szkolenia Policji w Legionowie, a nadzór nad jego realizacją miało sprawować Biuro Prewencji Komendy Głównej Policji. Załącznik do decyzji nr 104/95 Komendanta Głównego Policji zawierał program szkolenia wstępnego policjantów-negocjatorów. Sformułowano w nim założenia ogólne (cele szkolenia oraz uwagi metodyczno-organizacyjne), a także zakres szkolenia (wiedza, katalog umiejętności oraz cele główne i cząstkowe kursu). Program ten nie zawierał wykazu przedmiotów, ponieważ szkolenie skoncentrowane było wokół zadań zawodowych negocjatora i polegało na ćwiczeniu umiejętności. Zasadniczym celem szkolenia było przygotowanie do prowadzenia negocjacji ze sprawcami incydentów. Do zadań zawodowych negocjatora zaliczono: rozwiązywanie sytuacji kryzysowych przy minimalizacji strat, prowadzenie negocjacji, prowadzenie analizy informacji o incydencie, dokumentowanie przebiegu negocjacji. W uwagach metodyczno-organizacyjnych zawarto informację, że kształcenie poszczególnych umiejętności ma charakter praktyczny i jest realizowane na podstawie przygotowanych założeń. Zakładano również prowadzenie symulacji opartych na autentycznych zdarzeniach. Zajęcia miały odbywać się w grupach 12 – 15-osobowych, a taka liczebność grup miała zapewnić możliwość aktywnego udziału słuchacza w zajęciach, możliwość otrzymania natychmiastowych informacji o wykonywanej pracy oraz możliwość powtórnego wykonania ćwiczenia w celu wyeliminowania błędów. Zajęcia prowadzone były przez dwóch instruktorów, przy czym określono, iż jeden z nich powinien być psychologiem. Wyznaczono, jakie wymogi spełniać powinni kandydaci na kurs, tj. kandydaci powinni być funkcjonariuszami w służbie czynnej, dobrowolnie podjąć się roli negocjatora, nie powinni zajmować stanowisk kierowniczych ani dowódczych. Określono także predyspozycje psychiczne negocjatora: inteligencja (elastyczność, giętkość i szybkość myślenia oraz zdolność dostosowania się do nowych sytuacji), życzliwy stosunek do ludzi, pozytywna samoocena, opanowanie i odporność psychiczna, cierpliwość i wyrozumiałość. Po uzyskaniu pomyślnego wyniku rozmowy kwalifikacyjnej, kandydat kierowany był na 10-ciodniowe szkolenia, a po złożeniu egzaminu końcowego z wynikiem pozytywnym, absolwent otrzymywał zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Zakres szkolenia obejmował: rodzaje incydentów, zapoznanie słuchaczy ze strukturą i zadaniami sztabu kryzysowego, z obiegiem informacji w czasie trwania incydentu, mechanizmami komunikacji interpersonalnej, typami sprawców incydentów, ich profilami psychologicznymi oraz z zagadnieniami łączności taktycznej. W katalogu umiejętności znalazły się: umiejętność komunikowania się w celu rozwiązywania sytuacji kryzysowych, umiejętność dokonywania analizy informacji i wnioskowania, umiejętność nawiązywania

i utrzymywania kontaktu, umiejętność opanowania emocji (własnych i sprawcy), dokonywania oceny osoby sprawcy, modelowania jego zachowań, umiejętność pracy w zespole, adekwatnego stosowania taktyk negocjacji oraz posługiwania się sprzętem specjalistycznym i dokumentowania przebiegu negocjacji. Ćwiczenie umiejętności komunikowania się, wyrażania emocji i pracy w zespole było realizowane przez zajęcia integracyjne (1-szy dzień). Kolejno uczestnicy kursu poznawali rodzaje incydentów, strukturę i zadania sztabu kryzysowego oraz źródła i obieg informacji poprzez dokonywanie analizy wybranego incydentu. Realizacja tego celu głównego polegała na: wymienieniu rodzajów incydentów, omówieniu struktury i zadań sztabu kryzysowego, dokonaniu analizy wybranego incydentu wskazując źródła i obieg informacji (2-gi dzień). Uczestnicy kursu poznali także typy sprawców i ich profile psychologiczne, osobowość sprawców poprzez ćwiczenia (analiza przypadków). Ten cel główny realizował się poprzez 9 celów cząstkowych (3-ci dzień). Uczestnicy kursu określali cele sporządzania charakterystyk psychologicznych sprawców incydentów, wymieniali i omawiali kryteria, według których można rozpoznać typy osobowości sprawców, wymieniali typy sprawców incydentów, omawiali kwestie przetrzymywania zakładników, podjęcia próby samobójczej i innych zachowań agresywnych, nazywali najczęściej spotykane rodzaje zaburzeń psychicznych i wskazywali podstawowe cechy znamionujące osoby z określonymi zaburzeniami, ćwiczyli umiejętności prawidłowej oceny działań sprawców, a zwłaszcza dowodów planowania akcji, jakości żądań, jakości działań podjętych przez sprawców oraz środków kontroli nad zakładnikami. Poznawali sposoby szybkiego rozpoznawania danego typu psychologicznego, ćwiczyli sposoby oceniania stanu psychicznego sprawcy i podawania źródeł informacji pozwalających na stworzenie portretu psychologicznego, ćwiczyli sposoby rozróżniania typów psychologicznych sprawców analizując opisy przypadków zachowania się sprawcy. Na kolejne dwa dni kursu (4-ty i 5-ty dzień) zaplanowano zapoznanie uczestników z zasadami prowadzenia negocjacji poprzez ćwiczenie umiejętności rozpoznawania stanów emocjonalnych, kontroli emocji, modelowania emocji i zachowań sprawcy podczas symulowanych rozmów z różnymi kategoriami sprawców, co osiągnęto poprzez realizację następujących celów cząstkowych: wymienienie zasad prowadzenia negocjacji, omówienie sposobów prowadzenia negocjacji, nazywanie emocji i wskazanie ich wpływu na zachowanie człowieka, stworzenie katalogu możliwych reakcji na określone zachowania, ćwiczenie umiejętności rozpoznawania i opanowywania emocji, techniki wpływu na zachowanie ludzi oraz przydatność ćwiczonych umiejętności w rozwiązywaniu sytuacji kryzysowych. Kolejny dzień (6-ty dzień) miał być poświęcony zapoznaniu się ze sposobami nawiązywania

łączności taktycznej oraz formami dokumentowania przebiegu negocjacji i te umiejętności ćwiczone w czasie symulacji. Uczestnicy kursu poznali wówczas sposoby nawiązywania łączności taktycznej poprzez określanie wad i zalet wymienionych sposobów, poznali i ćwiczyli obsługę sprzętu specjalistycznego służącego do nawiązywania łączności, poznali formy dokumentowania przebiegu negocjacji i ćwiczyli dokumentowanie w czasie symulacji. W czasie kolejnych trzech dni kursu (7-my, 8-my i 9-ty dzień) uczestnicy kursu mieli ćwiczyć umiejętności negocjowania w zmieniających się warunkach w czasie zajęć symulacyjnych, co możliwe było do osiągnięcia poprzez analizowanie informacji, prowadzenie negocjacji z różnymi typami sprawców, próby rozwiązywania sytuacji kryzysowej przy minimalizacji strat. W 10-tym dniu uczestnicy kursu powinni mieć możliwość dokonania oceny własnych umiejętności w zakresie negocjowania.

Decyzją Nr 200 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 września 2000r. został powołany nieetatowy zespół do opracowania systemu negocjacji w Policji. Wśród zadań zespołu (par. 3) określono: opracowanie jednolitego dla jednostek organizacyjnych policji systemu negocjacji policyjnych, katalogu zdarzeń, w których prowadzenie negocjacji jest niezbędne lub wskazane, opracowanie założeń programu szkolenia policjantów do wykonywania zadań negocjacyjnych oraz koncepcji wykorzystania problematyki negocjacji policyjnych w szkoleniach w ramach doskonalenia zawodowego kadry kierowniczej i dowódczej oraz policjantów, zwłaszcza służby prewencyjnej i kryminalnej. Zespół miał dokonać analizy zdarzeń i sytuacji kryzysowych, w których były prowadzone negocjacje policyjne w celu wypracowania najefektywniejszych form i metod wykonywania negocjacji, określić sposoby i warunki podejmowania i prowadzenia negocjacji policyjnych oraz przedstawić propozycje współpracy międzynarodowej w zakresie negocjacji. Szczegółowy sposób działania zespołu został określony w regulaminie stanowiącym załącznik do Decyzji.

Decyzją nr 36 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 lutego 2001r. (Dz. Urz. KGP z dnia 25 kwietnia 2001r). został wprowadzony pilotażowy program szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego policjantów-negocjatorów. Realizacja programu (par. 2) została powierzona Zespołowi powołanemu *Decyzją nr 200/2000 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 września 2000* w Centrum Szkolenia Policji w Legionowie. Program szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego policjantów-negocjatorów stanowił *Załącznik do Decyzji nr 36/2001 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 lutego 2001 roku*. Czas trwania kursu określono na 10 dni szkoleniowych, a podczas każdego dnia realizowano zajęcia nie krótsze niż 6 godzin. Maksymalna liczba godzin w ciągu jednego dnia wynosiła

12 godzin, przy tym jednostka dydaktyczna trwała 60 minut. Wyróżniono 6 celów częściowych. Cel częściowy 1 (*Poznanie mechanizmów komunikacji interpersonalnej i określenie ich wpływu na zachowania w trakcie zajęć integracyjnych*) obejmował 2 cele dydaktyczne. Na realizację celu dydaktycznego ćwiczenia umiejętności sprawnego porozumiewania się przeznaczono 5,5 godziny, a na charakterystykę mechanizmów komunikacji werbalnej i niewerbalnej (praca w parach) - 1 godzinę. Następnie uczestnicy kursu mieli wypełniać ankiety dotyczące poglądów i wiedzy na temat negocjacji oraz oceny własnych umiejętności (0,5 godz.). Cel częściowy nr 2 dotyczył podstaw prawnych obejmujących problematykę negocjacyjną, rodzaje sytuacji kryzysowych, strukturę dowódczo-sztabową powoływaną do rozwiązywania sytuacji kryzysowej, zadań poszczególnych ogniw wchodzących w jej skład, a także zespołu negocjacyjnego oraz źródeł i obiegu informacji na podstawie analizy wybranego incydentu. W ramach celu częściowego nr 2 uczestnicy kursu mieli omówić podstawowe akty prawne dotyczące problematyki negocjacji policyjnych (0,5 godz.), definiowali podstawowe pojęcia związane z rozwiązaniem sytuacji kryzysowej (terroryzm, sytuacja kryzysowa, sprawca sytuacji kryzysowej, zakładnik, negocjacje, struktura dowódczo-sztabowa) (0,5 godz.), mieli wymienić rodzaje sytuacji kryzysowej (wzięcie i przetrzymywanie zakładników, zapowiedź popełnienia samobójstwa, groźba użycia broni...) (1 godz.), omawiali sposoby reagowania w sytuacji kryzysowej (opcje reagowania: opcja taktyczna w postaci natychmiastowego szturmu, szturmu po rozpoznaniu, użycie snajpera, użycie środków chemicznych i opcja negocjacji: negocjowanie w celu pokojowego rozwiązania incydentu, negocjowanie jako gra na zwłokę) (1 godz.). Uczestnicy mieli opisać strukturę dowódczo-sztabową powoływaną do rozwiązywania sytuacji kryzysowej (1 godz.), określić strukturę i mówić zadania zespołu negocjacyjnego (1,5 godz.), wskazać źródła i opisać obieg informacji w sztabie dowódcy operacji. W ramach celu częściowego nr 3 uczestnik kursu poznawał typy sprawców i profile psychologiczne ich osobowości ćwicząc rozpoznawanie ich poprzez analizę przypadków. Na określanie celów sporządzania charakterystyk psychologicznych sprawców sytuacji kryzysowych przeznaczono 0,5 godz., na zapoznanie się z kategoriami sprawców sytuacji kryzysowych – 2 godziny, na wyznaczenie kryteriów oceny typu osobowości sprawcy sytuacji kryzysowej – 1 godz., podobnie jak na charakterystykę wytycznych do negocjacji z różnymi kategoriami sprawców (1 godz.) i omówienie motywów działania sprawców sytuacji kryzysowej. Natomiast ćwiczenia umiejętności rozpoznawania typów sprawców sytuacji kryzysowej przeznaczono 2 godz. Wyznaczenie celu częściowego nr 4 uwarunkowane było poznaniem przez uczestników kursu sposobów nawiązywania łączności poprzez cele dydaktyczne: opis

sposobów nawiązywania łączności taktycznej z wyróżnieniem wad i zalet wymienianych sposobów (1 godz.), opis i ćwiczenie obsługi sprzętu specjalistycznego służącego do nawiązywania łączności (3 godz.), omówienie form dokumentowania niezbędnych w prawidłowym przebiegu negocjacji (3 godz.). W ramach celu częściowego nr 5 uczestnicy kursu mieli wymienić zasady prowadzenia negocjacji (1,5 godz.), omówić taktykę prowadzenia negocjacji (2,5 godz.), etapy negocjacji oraz stosowane techniki prowadzenia negocjacji (0,5 godz.), dokonać analizy wybranego incydentu wskazując stosowne zasady i taktykę negocjacji oraz skutki błędnego stosowania zasad (2 godz.), nazywać emocje i wskazać ich wpływ na zachowanie człowieka (0,5 godz.). Zasadnicze miejsce z ramach celu częściowego zajmują ćwiczenia umiejętności sprawnego prowadzenia negocjacji (16 godz.) poprzez symulacje. Cel częściowy nr 6 dotyczył ćwiczenia umiejętności negocjowania w zmieniających się warunkach w czasie zajęć symulacyjnych. Cele dydaktyczne koncentrowały się wokół: charakterystyka możliwego zachowania się zakładników (1 godz.), omówienie zjawiska „syndromu sztokholmskiego” na podstawie analizy wybranych incydentów z przetrzymywaniem zakładników (2 godz.), przygotowanie się do prowadzenia negocjacji w warunkach symulacji (2 godz.), możliwość wykazania się umiejętnościami prowadzenia negocjacji w zmieniających się warunkach oraz udokumentowanie ich przebiegu (16 godz.). Cel częściowy nr 7 obejmował dokonanie przez uczestnika kursu oceny własnych umiejętności w zakresie negocjowania poprzez powtórne wypełnienie kwestionariusza przedkursowego dotyczącego elementów wiedzy z zakresu negocjacji, odpowiedzi na pytania skierowane do grupy (*Czy kurs przygotował Cię do roli negocjatora i w jakim stopniu czujesz się przygotowany do wykonywania takich zadań, W jakim stopniu opanowałeś umiejętności negocjowania, Jakie trudności przewidujesz w swej przyszłej pracy negocjatora*), wypełnienie ankiety zawierającej katalog umiejętności w zakresie negocjowania, ćwiczonych w czasie kursu (5 godz.) oraz dokonanie oceny przebiegu szkolenia poprzez wypełnienie ankiet podsumowujących i oceniających przebieg szkolenia (1 godz.). Warunkiem ukończenia kursu było złożenie z wynikiem pozytywnym egzaminu końcowego, który był prowadzony w formie symulacji określonych w celu częściowym nr 6.

W Zarządzeniu nr 10 Komendanta Głównego Policji z dnia 19 kwietnia 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad szkolenia policjantów i strażników gminnych (miejskich) w par. 60 pkt 1. określono, iż szkolenia negocjacji policyjnych są jednym z typów szkoleń, które prowadzi się w ramach doskonalenia zawodowego w Policji.

Decyzja nr 36 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 lutego 2001 r. w sprawie wprowadzenia pilotażowego programu doskonalenia zawodowego policjantów -

negocjatorów straciła moc w momencie wydania *Decyzji nr 139 z dnia 25 kwietnia 2001r.* w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów-negocjatorów (Dz. Urz. KGP z dnia 25 czerwca 2001r.).

Załączniki do kolejnych *Decyzji Komendanta Głównego Policji* zawierają modyfikacje programów doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów:

Decyzja nr 139 Komendanta Głównego Policji z dnia 25 kwietnia 2001 r. w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów. (Dz. Urz. KGP z dnia 25 czerwca 2001r.).

Decyzja nr 267 Komendanta Głównego Policji z dnia 9 listopada 2001r w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów (Dz. Urz. KGP Nr 13, poz. 148).

Decyzja nr 103 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 kwietnia 2002r. (Dz. Urz. KGP Nr 8 poz. 5), w sprawie pilotażowego programu ramowego i szczegółowego szkolenia specjalistycznego policjantów – członków personelu lotniczego Policji

Decyzja nr 888 Komendanta Głównego Policji z dnia 5 grudnia 2007 r. w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych

Decyzja nr 378 KGP z dnia 11 czerwca 2008 zmieniająca decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych

Decyzja nr 378 KGP z dnia 11 czerwca 2008 zmieniająca decyzję nr 888 KGP z dnia 5 grudnia 2007) w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych była poprzedzona decyzją nr 139 Komendanta Głównego Policji z dnia 25 kwietnia 2001 r. i decyzją nr 267 Komendanta Głównego Policji z dnia 9 listopada 2001 r. w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów negocjatorów (Dz. Urz. KGP Nr 13, poz. 148), zmienioną decyzją nr 103 Komendanta Głównego Policji z dnia 9 maja 2002r. (Dz. Urz. KGP Nr 7, poz. 5), która straciła moc z dniem wejścia w życie decyzji na podstawie § 72 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji (Dz. U. Nr 126, poz. 877).

W *Decyzji Nr 223 z dnia 13 sierpnia 2010 r.* zmieniającej decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych (Dz. Urz. KGP Nr 23, poz. 200 oraz z 2008 r. Nr 12, poz. 75) par. 2 orzeka się, iż realizację programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych, powierza się Wyższej Szkole Policji w Szczytnie oraz Centrum Szkolenia Policji w Legionowie.

W Zarządzeniu nr 749 Komendanta Głównego Policji z dnia 27 maja 2010r. w sprawie regulaminu Komendy Głównej Policji (Dz. Urz. KGP nr 6 z dnia 15 czerwca 2010r.) w rozdz. 4 *Zadania komórek organizacyjnych KGP* w par. 18 pkt. 1 określono, iż prowadzenie negocjacji policyjnych należy między innymi do zadań BOA KGP. Wśród zadań BOA KGP w zakresie przeciwdziałania terroryzmowi i jego fizycznego zwalczania oraz organizowania, koordynowania i nadzorowania działań Policji w tym zakresie, wymieniono także *koordynowanie przygotowań Policji do prowadzenia działań bojowych, minersko-pirotechnicznych i negocjacji policyjnych*.

Załącznik nr 10 zawiera zadania komórek organizacyjnych BOA KGP, wśród których do zadań Wydziału Wsparcia Operacyjnego należy między innymi prowadzenie negocjacji policyjnych oraz doskonalenie zawodowe policjantów Wydziału.

Do zadań Zespołu Koordynacji Krajowej i Międzynarodowej należy natomiast między innymi koordynowanie i sprawowanie merytorycznego nadzoru nad przygotowaniem i prowadzeniem w Policji negocjacji policyjnych (obok działań bojowych, minersko-pirotechnicznych), analizowanie przebiegu działań bojowych, minersko-pirotechnicznych oraz negocjacji policyjnych prowadzonych na terenie kraju i poza jego granicami w celu doskonalenia metod i form ich prowadzenia; inicjowanie oraz udział w pracach legislacyjnych regulujących doskonalenie systemu negocjacji policyjnych (obok organizacji działań bojowych, minersko-pirotechnicznych, określania standardów uzbrojenia i wyposażenia). Zadaniem tego Zespołu jest także między innymi koordynowanie współpracy międzynarodowej, w tym w ramach „platformy ATLAS”.

Grupa „Atlas” to sieć jednostek interwencyjnych ze wszystkich organów ochrony porządku publicznego w państwach członkowskich Unii Europejskiej, które podjęły wspólne działania pod egidą Grupy Zadaniowej Szefów Policji po zamachach 11 września 2001r. Grupa ta zorganizowała wiele seminariów, badań, wymianę materiałów oraz wspólne ćwiczenia (*Decyzja Rady 2008/617/WSiSW z dnia 23 czerwca 2008 w sprawie usprawnienia współpracy pomiędzy specjalnymi jednostkami interwencyjnymi państw członkowskich Unii Europejskiej w sytuacjach kryzysowych*).

Specjalna jednostka interwencyjna jest każdą jednostką ochrony porządku publicznego w państwie członkowskim, która specjalizuje się w kontroli sytuacji kryzysowych (Art. 2. *Definicje*)¹¹⁷. Państwa członkowskie zapewniają w razie potrzeby szkolenia i ćwiczenia

¹¹⁷ „Sytuacja kryzysowa” oznacza każdą sytuację podczas której właściwe organy państwa członkowskiego mają uzasadnione powody, by przypuszczać, że popełniono przestępstwo stanowiące bezpośrednie zagrożenie fizyczne dla osób, majątku, infrastruktury lub instytucji w tym państwie członkowskim, w szczególności

specjalnych jednostek interwencyjnych, organizowanych w celu wymiany doświadczeń, dzielenia się fachową wiedzą i ogólnymi, praktycznymi informacjami na temat postępowania w sytuacjach kryzysowych (Art. 5 *Spotkania i wspólne szkolenia*).

Komendant Wojewódzkiej Policji w Katowicach *Decyzją nr 112 / 2009 z dnia 25 marca 2009 roku* powołał w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Katowicach nieetatowy Zespół ds. Negocjacji Policyjnych (na podstawie par. 3 pkt. 2 *Zarządzenia Nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002r. w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych* oraz par. 8 pkt. 3 *Regulaminu Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach z dnia 24.03.2004 roku*). W skład zespołu powołani zostali policjanci z jednostek organizacyjnych Policji i komórek organizacyjnych KWP w Katowicach, którzy ukończyli specjalistyczne szkolenie w zakresie negocjacji policyjnych. W *Decyzji Nr 112 / 2009 Komendanta Wojewódzkiego Policji z dnia 25 marca 2009 roku* określono także zadania koordynatora (par. 3) oraz zadania członków zespołu (par. 4). W przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowej dowódca akcji lub operacji policyjnej podejmuje decyzję o podjęciu i zakończeniu negocjacji i informuje o tym dyżurnego KWP w Katowicach (par. 5).

Doskonalenie zawodowe negocjatorów policyjnych prowadzone jest zarówno centralnie, jak i na poziomie lokalnym w KWP / KSP i obejmuje kursy:

1. Kursy doskonalenia zawodowego negocjatorów policyjnych prowadzone przez doświadczonych negocjatorów z BOA KGP i KWP / KSP.
2. Szkolenia dla dyżurnych KWP, którzy przyjmują jako pierwsi zgłoszenia o zdarzeniu wymagającym wykorzystania negocjacji.
3. Szkolenia dla dowódców akcji i operacji policyjnych, którzy wykorzystują negocjacje jako narzędzie pracy Policji.
4. Szkolenia związane z uruchomieniem zespołu negocjacyjnego dla służby dyżurnej w komendach wojewódzkich, miejskich i powiatowych prowadzone przez negocjatorów na poziomie komend wojewódzkich / Komendy Stołecznej Policji.
5. Szkolenia z zakresu prenegocjacji dla policjantów służby patrolowo-interwencyjnej, którzy są często pierwsi na miejscu zdarzenia.
6. Szkolenia dla podmiotów spoza Policji pozwalające na przygotowanie innych podmiotów do reagowania w sytuacjach kryzysowych, rozwijające

sytuacje, o których mowa w art. 1 *Decyzji Ramowej Rady 2002/475/ WSiSW z dnia 13 czerwca 2002r. w sprawie zwalczania terroryzmu* (Dz. U. I. 164 z 22.6.2002). (Art. 2. Definicje).

współpracę z innymi służbami, pozwalające na sprawdzanie skuteczności obowiązujących procedur.

Poniższa tabela zawiera dane na temat prowadzonych na terenie kraju negocjacji i wyznaczanych zespołów negocjacyjnych w latach 2005 – 2007 i w I półroczu 2008 roku.

	Komendy wojewódzkie Policji	2005	2006	2007	2008 I półrocze
1.	Białystok	3	7	5	4
2.		4 ^y	2	5	3
3.	Bydgoszcz	6	9	13	6
4.		7 ^y	7	15	3
5.	Gdańsk	13	11	12	6
6.		4 ^y	2	6	6
7.	Gorzów Wlkp.	3	2	4	3
8.		1 ^y	1	3	2
9.	Katowice	24	28	22	15
10.		6 ^y	18	13	2
11.	Kielce	4	3	3	3
12.		3 ^y	1	4	2
13.	Kraków	8	6	2	0
14.		4 ^y	3	5	3
15.	Lublin	51	53	54	26
16.		3 ^y	3	5	6
17.	Łódź	15	26	39	26
18.		6 ^y	2	11	6
19.	Olsztyn	6	6	8	2
20.		9 ^y	4	3	4
21.	Opole	1	3	7	0
22.		1 ^y	1	5	1
23.	Poznań	8	7	13	5
24.		3 ^y	3	8	3

25.	Radom	6	9	9	2
26.		1 ⁹⁾	0	1	3
27.	Rzeszów	4	5	2	3
28.		7 ⁹⁾	3	13	3
29.	Szczecin	13	6	15	9
30.		0 ⁹⁾	2	11	5
31.	Wrocław	21	13	15	14
32.		6 ⁹⁾	4	6	6
33.	KSP	0	11	11	6
34.		0 ⁹⁾	1	8	1
35.	sekcja negocjacji KGP	3	14	7	5
36.		10 ⁹⁾	5	18	3

Tabela 5. Dane na temat prowadzonych na terenie kraju negocjacji i wyznaczanych zespołów negocjacyjnych w latach 2005-2007 i w I półroczu 2008 roku (za: Piotrowicz, 2010: 51)¹¹⁸

¹¹⁸ Dane w drugim wierszu dotyczą przypadków, w których zespoły negocjacyjne były przygotowane do podjęcia negocjacji, jednak ich nie prowadziły, gdyż sytuacja kryzysowa została rozwiązana przed przybyciem negocjatorów lub negocjatorzy stanowili wsparcie dla zespołów bojowych przy zatrzymaniach szczególnie niebezpiecznych przestępców.

Komendy wojewódzkie Policji	Liczba incydentów (od 2005 do I półrocza 2008)
Białystok	19 (2%)
Bydgoszcz	34 (4%)
Gdańsk	42 (5%)
Gorzów Wielkopolski	12 (2%)
Katowice	89 (11%)
Kielce	13 (2 %)
Kraków	16 (2%)
Lublin	184 (23%)
Łódź	106 (14 %)
Olsztyn	22 (3 %)
Opole	11 (1%)
Poznań	33 (4 %)
Radom	26 (3 %)
Rzeszów	14 (2%)
Szczecin	43 (6%)
Wrocław	63 (8%)
KSP	28 (4%)
Sekcja negocjacji KGP	29 (4%)
RAZEM	784 (100 %)

Tabela 6. *Dane na temat prowadzonych na terenie kraju negocjacji i wyznaczanych zespołów negocjacyjnych w latach 2005-2007 i w I półroczu 2008 roku (Łączna liczba negocjacji przeprowadzanych przez zespoły negocjacyjne w komendach wojewódzkich)*

W kolejnej tabeli wskazano dane statystyczne dotyczące zdarzeń w poszczególnych latach na terenie całego kraju.

Rok	Zdarzenie	Zapowiedź popętnienia samobójstwa	Wzięcie i przetrzymanie zakładników	Groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału	Inne (np. masowe zakłócenia porządku publicznego)	Razem
	2001	brak przepisów dotyczących prowadzenia negocjacji i sprawozdawczości w tym zakresie				42
	2002	78 – 75,72 %	13 – 12,62%	8 – 7,73 %	4 – 3,88 %	103
	2003	95 – 79,83 %	9 – 7,56 %	15 – 12,60 %	Brak danych	119 – 13,44 %
	2004	117 – 73,12%	13 – 8,12%	30 – 18,75%	Brak danych	160 – 25,62 %
	2005	170 – 89,94%	6 – 3,17%	9 – 4,76%	4 – 2,11%	189 – 15,34 %
	2006	161 – 73,85%	11 – 5,04%	42 – 19,26%	4 - 1,83%	218 – 13,30 %
	2007	189 – 80,76%	14 – 5,98%	24 – 10,25%	7 – 2,99%	234 – 6,83 %
	2008 ¹¹⁹	215 – 76,24%	14 – 4,96 %	31 – 10,99%	22 – 7,80 %	282 – 17,02%*

*wzrost procentowy w porównaniu do roku poprzedniego

Tabela 7. Zdarzenia, w których prowadzono negocjacje policyjne w latach 2002-2008 (cały kraj). Źródło: dane statystyczne opracowane przez Krajowego Koordynatora ds. negocjacji Głównego Sztabu Policji Komendy Głównej Policji – podinsp. Paulinę Kurek (Piotrowicz, 2010: 52)

¹¹⁹ W 2008r. w 62 przypadkach zespoły negocjacyjne były przygotowywane do podjęcia negocjacji, jednak faktycznie ich nie prowadziły. Powodem tego było rozwiązanie sytuacji kryzysowej przed przybyciem negocjatorów na miejsce lub sytuacji, gdzie negocjatorzy stanowili wsparcie dla zespołów bojowych przy zatrzymywaniu szczególnie niebezpiecznych przestępców (Piotrowicz, 2010: 50).

4. Aspekt psychologiczny negocjacji policyjnych

4.1. Syndrom sztokholmski. Mit i rzeczywistość

W sierpniu 1973 roku w Sztokholmie do sali operacyjnej banku Sveriges Kreditbank wtargnął mężczyzna z karabinem maszynowym, zaczął krzyczeć „zabawa się właśnie rozpoczęła” i strzelać do okien, kryształowych luster i żyrandoli¹²⁰. Sprawca, uciekinier z więzienia wziął jako zakładników 3 pracownice banku i stażystę, a także zmusił policję do uwolnienia z zakładu karnego i sprowadzenia do banku byłego współwięźnia. Zakładnicy byli przetrzymywani przez kilka dni, w tym 31 godzin w ciasnym skarbcu bankowym i źle traktowani¹²¹. Ofiary bardziej obawiały się policji, niż sprawców, o czym informowały w rozmowie telefonicznej premiera Szwecji. W momencie poddania ofiary chroniły sprawców przed zranieniem tworząc pierścień wokół nich w czasie opuszczania pomieszczenia. Po tym zdarzeniu zrodziły się pytania: *Dlaczego ofiary chroniły sprawców? Dlaczego czuły do nich wdzięczność i sympatię?* Dwie zakładniczki prowadziły później korespondencję ze sprawcami, gdy przebywali w więzieniu, a jedna z nich zakochała się i została jego żoną.

Zjawisko to nazwano syndromem sztokholmskim, syndromem identyfikacji zakładniczej¹²² / syndromem identyfikacji ze sprawcami¹²³ (*hostage identification syndrom, HIS*)¹²⁴. Psychologicznie zjawisko to jest wytłumaczalne, gdyż sprawcy byli postrzegani jako panowie życia i śmierci zakładników. Zbadanie sposobu zachowania się zakładników i ich reakcje psychologiczne, sposób reagowania ma duże znaczenie, gdyż może stanowić pomoc dla ofiar w sytuacji, w której mogłyby się znaleźć.

Silne napięcie emocjonalne, poczucie utraty bezpieczeństwa i wolności, dezorientowanie w kontakcie z agresorem, w obliczu przemocy i gróźb powoduje, iż uruchamia się mechanizm ochronny i zakładnik ucieka w zaprzeczenia¹²⁵ (Bielska, 2004a: 107; 2004b: 77). W miarę upływającego czasu zakładnicy stopniowo akceptują swoje położenie, nie chcą prowokować sprawców, krytykować ich działań, pogrążają się w rozmyślanie o własnym życiu, zajmują się wielokrotnym przeliczaniem okien i przedmiotów (Bielska, 2004a, 108). Dla zakładników przetrwać, to znaczy nie prowokować

¹²⁰ Na podstawie Bielska 2004a: 106.

¹²¹ Między innymi założono im na szyję przewody metalowe, którymi byli przymocowani do skrzynek depozytowych w taki sposób, że groziłoby to uduszeniem, gdyby policja użyła gazu.

¹²² Terminu takiego używa B. Bolechów (2010: 235).

¹²³ Termin ten stosuje T. Bielska, 2004a: 106 – 110.

¹²⁴ Pojęcia takiego użył po raz pierwszy Nils Bejerot – konsultant policji w czasie kryzysu (wg Bolechów, 2010: 236), który współpracował z policją podczas tego napadu i który przedstawił swoje obserwacje dziennikarzom. Termin wkrótce przyjął się wśród psychologów na całym świecie.

¹²⁵ A. Freud traktuje taką ucieczkę jako reakcję na niebezpieczeństwo zewnętrzne.

sprawcy. Niektórzy zakładnicy zasypiają, inni rozmyślają o swoim życiu. Z czasem rodzi się nadzieja. „Jeszcze żyję”, „nie chcą nam zrobić krzywdy”. T. Bielska pisze, że

nadzieja w odróżnieniu od lęku, jest irracjonalnym oczekiwaniem czegoś dobrego, korzystnego dla siebie i czegoś niedobrego, niekorzystnego dla innych. Irracjonalność takiego oczekiwania polega na niemożności spowodowania tego, czego oczekujemy, bo gdybyśmy mogli coś takiego spowodować, to dawno byśmy to zrobili. Dlatego nadzieja dotyczy przede wszystkim rzeczy trudno spełnianych lub niespełnianych w ogóle. (Bielska, 2004a: 108).

U podstaw syndromu sztokholmskiego leżą procesy psychologiczne: strach przed sprawcą, który może pozbawić ofiarę życia, regresja, jako mechanizm obronny (zдание się na decyzje sprawcy), uruchomienie mechanizmu introjekcji (przyjęcie przez ofiarę postaw sprawcy z ukierunkowaniem agresji na zewnątrz, tj. na władze i media) (Piotrowicz, 2010, 361 – 362).

Jeśli w czasie incydentu sprawcy nie stosują przemocy, istnieje wysokie prawdopodobieństwo rozwinięcia się syndromu sztokholmskiego. Znamienne jest, że kontakt pozytywny może się kształtować na skutek braku doświadczeń negatywnych (np. agresji fizycznej). *Syndrom ten wydaje się być - zaznacza T. Bielska (2004a: 108) - nieświadomą reakcją emocjonalną na uraz, jaki powoduje fakt stania się zakładnikiem, który czuje się całkowicie uzależniony od porywacza.*

T. Bielska (2004a: 109) podaje przykłady dwóch incydentów, w których ofiary nie uległy syndromowi sztokholmskiemu. Ambasador Wielkiej Brytanii w Urugwaju przetrzymywany przez 244 dni nie uległ presji, uważając, że reprezentuje królową w słusznej sprawie. W innym incydencie amerykański agronom więziony 208 dni przez terrorystów, odizolował się psychicznie od sprawców, pisał 600-stronicową autobiografię oraz publikacje na tematy religijne.

O istnieniu syndromu mogą świadczyć wypowiedzi zakładników, którzy usprawiedliwiają motyw działania sprawców i samo ich działanie. Nie można zapominać także o pozytywnych skutkach syndromu, tj. o wzroście szans zakładników na ocalenie. Jako negatywny skutek syndromu sztokholmskiego należy odnotować – niepodporządkowanie się wezwaniom policji do konkretnych zachowań przez zakładników.

T. Bielska (2004a: 110) wyjaśniając zasady działania syndromu odwołuje się do psychologicznej koncepcji osobowości człowieka Z. Freuda. Zgodnie z koncepcją Z.

Freuda osobowość człowieka składa się z trzech struktur: popędów, potrzeb i dążeń, jaźni (rozsądku) i nadjaźni (sumienia). Dostosowywanie się do rzeczywistości i stosowanie podświadomych mechanizmów obronnych jest jedną z funkcji jaźni. Zakładnik chce bowiem przeżyć za wszelką cenę i jaźń ma mu to umożliwić. Jednym z mechanizmów jest mechanizm regresji. Zakładnik utożsamia się z napastnikiem, a to umożliwia jaźni uniknąć gniewu i reakcji agresywnych (werbalnych bądź fizycznych), za które zakładnik byłby ukarany. Wiąż taka rodzi się z lęku o własne życie. Niektórzy autorzy porównywali to zjawisko z introjekcją w obozach koncentracyjnych - polegała ona na przyjmowaniu systemu wartości innych osób za swoje własne nawet w przypadku, gdy ten system różni się od posiadanego w znaczny sposób. Wśród zachowań zwiększających szansę zakładników na przetrwanie, T. Bielska wymienia stosowanie wizualizacji - przywoływanie pozytywnych obrazów z przeszłości, optymistyczne planowanie przyszłości:

Antycypacja pozwala skuteczniej lokalizować energię, a sugestia tworzy warunki wzmożonej podatności na wyobrażane treści (Bielska, 2004a: 111).

Zakładnicy nie powinni myśleć o ucieczce, ich uwolnienie leży bowiem w rękach innych osób, stawianie sobie za cel ucieczki może natomiast spowodować stan depresyjny. Dobre rezultaty daje opiekowanie się innymi zakładnikami, wykonywanie rutynowych zajęć, co obniża poziom stresu. Uwolnienie zakładnicy mogą pomóc siłom porządkowym poprzez przekazanie jak największej liczby szczegółów na temat sprawców (płeć, ubiór, budowa ciała i wzrost, twarz – rysy, cera, kształt nosa i uszu, oczy – kształt i kolor, włosy, zarost, głos – barwa, akcent, dialekt, znaki szczególne – blizny, tatuaże, zmiany na skórze, sposób zachowania się, posiadane wyposażenie, broń) (Jałoszyński, Jeznach, Kulczyński, 2010: 57).

W sytuacji zakładniczej wyróżnić można kilka etapów. Najgroźniejszy jest etap wymuszania posłuszeństwa związany ze spełnieniem gróźb w przypadku niespełnienia zadań terrorystów. K. Jałoszyński, M. Jeznach, S. Kulczyński (2010: 58 – 59) charakteryzując sytuację zakładniczą wskazują, co należy robić, będąc zakładnikiem:

- Być maksymalnie czujnym i spokojnym;
- Nie prowokować sprawców;
- Czynić starania nawiązania pozytywnego kontaktu ze sprawcą;
- Starać się być osobą jak najbardziej autentyczną;
- Wypełniać polecenia sprawców;

- Unikać dyskusji na tematy polityczne i religijne;
- Jeść dostarczoną żywność;
- W przypadku konieczności rozmowy z uzbrojonymi sprawcami stać z nimi twarzą w twarz;
- Być świadomym, że sprawcy kontrolują sytuację;
- Nie należy ani nie zgadzać się na wszystko, ani wszystkiego akceptować;
- Rozwijać w sobie wolę przetrwania;
- Być świadomym, że sytuacja taka nie może trwać długo;
- Rozmawiając z innymi zakładnikami używać imion i nazwisk;
- Robić „notatki z pamięci” na temat incydentu.

W czasie wejścia grupy antyterrorystycznej należy odpowiednio się zachowywać, pozostawać nisko na podłodze i słuchać poleceń policji. Zakładnicy mogą być kajdankowani do czasu identyfikacji wszystkich osób po zakończeniu szturm. Nie należy utrudniać działań komandosom. Należy położyć się na podłodze po usłyszeniu eksplozji materiałów wybuchowych lub po wrzuceniu do pomieszczenia granatów hukowych i nie podnosić się bez wyraźnego rozkazu komandosów. Nie należy podnosić porzuconej przez terrorystów broni. W razie, gdy widziano urywającego się terrorystę, należy natychmiast wskazać to miejsce. Jeśli użyto gazu łzawiącego, należy zabezpieczyć drogi oddechowe i nie trzeć oczu. Należy bezwzględnie wykonywać wszystkie polecenia komandosów (Jałoszyński, Jeznach, Kulczyński, 2010: 60).

Jednym z podstawowych kryteriów diagnostycznych stresu pourazowego jest ciągle odtwarzanie traumatycznego wydarzenia w myślach. Osoby odczuwają potrzebę wielokrotnego opowiedzenia o zdarzeniu. Należy wysłuchać tego, nie oceniając i nie krytykując (Bielska, 2004a, 112 – 113).

T. Bielska (2004a: 113) nadmienia, iż w programach zainicjowanych w Stanach Zjednoczonych wyróżnia się 4 etapy terapii interwencyjnej:

- Interwencja zasadnicza – polega na przygotowaniu potencjalnych ofiar (przygotowanie pilotów wojskowych, pracowników banku, biznesmenów i polityków do tego, by w razie znalezienia się w sytuacji zakładniczej zachować środki ostrożności);
- Interwencja przygotowawcza – przygotowanie do realnego zagrożenia (zagrożenie incydem, zagrożone osoby otrzymują informacje na temat psychiki sprawców, możliwych reakcji własnych, prawidłowych

zachowań). Prowadzi się rozmowy z członkami rodziny zagrożonej uprowadzeniem;

- Leczenie rekonwalescencyjne – terapia krótkoterminowa bezpośrednio po incydencie w celu niesienia pomocy ofierze;
- Leczenie długoterminowe – dla osób, które nie są w stanie uporać się z konsekwencjami emocjonalnymi przeżytej traumy.

D. Fuselier (1999), psycholog, agent specjalny FBI wyróżnia następujące komponenty syndromu sztokholmskiego, które mogą występować pojedynczo lub w połączeniach:

- Odczuwanie negatywnych uczuć w stosunku do władz wynikające z przekonania, że władze nie robią dostatecznie dużo w kierunku uwolnienia zakładników oraz z obawy, że akcja odbicia zakładników może narazić ich życie na niebezpieczeństwo;
- Odczuwanie sympatii do sprawców wynikające z przekonania, że sprawcy ich nie skrzywdzą;
- Odczuwanie sympatii przez sprawcy (jeden lub więcej) w stosunku do zakładników (jednego lub więcej).

D. Piotrowicz w książce *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne* opiera rozdział *Identyfikacja z agresorem (syndrom sztokholmski)* na tekście, którego autorem jest Magdalena Szulawa. Tekst o tytule *Syndrom sztokholmski* i został przez autorkę przedstawiony w ramach zajęć dydaktycznych *Negocjacje w systemach interwencyjnych*, prowadzonych w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w semestrze letnim w roku akademickim 2006/2007.

W oparciu o tekst zamieszczony w książce D. Piotrowicza wymienić można warunki, które muszą wystąpić, aby mógł zaistnieć syndrom sztokholmski: ofiara ma poczucie zagrożenia i jest przekonana, że sprawca może spełnić swoje groźby, uprzejme zachowanie (samo darowanie życia jest już wystarczające), izolacja od opinii innych, posiadanie przekonania o niemożności ucieczki (Graham, 1994, za Piotrowicz, 2010, 361).

D. L. R. Graham (1994, za Piotrowicz, 2010: 361) konstatuje, że zjawisko syndromu sztokholmskiego może wystąpić w grupach społecznych, w których istnieje przemoc, tj. wśród więźniów obozów koncentracyjnych, więźniów chińskich obozów pracy i reedukacyjnych, jeńców wojennych, maltretowanych fizycznie i psychicznie kobiet i dzieci (także ofiar przemocy domowej i środowiskowej), wśród ofiar handlu ludźmi. Trzeba

jednak dodać, iż G. D. Fuselier (1999) w artykule *Placing the Stockholm Syndrome in Perspective* zaznacza, iż zjawisko syndromu sztokholmskiego nie jest zjawiskiem częstym. Z danych przeanalizowanych przez badacza, a pochodzących z bazy HOBAS wynika, że w ponad 1200 przestępstwach związanych z wzięciem i przetrzymywaniem zakładników aż 92% ofiar nie wykazywało objawów syndromu sztokholmskiego.

Syndrom sztokholmski może być rozumiany w sposób szeroki, od wyrażania uczucia empatii w stosunku do sprawcy aż do wydarzeń podobnych do tych, jakie rozegrały się w Sztokholmie w 1973 roku. Powołując się w tym miejscu na D. Piotrowicza (2010, 364 – 365) stwierdzić należy, że w sposób szeroki pojmują to zjawisko:

- Avishag Gordon (2005, 45 – 59) - jako trend obserwowany na wykładach, kursach i sympozjach po 11 września 2001r. przejawiający się w coraz większym zainteresowaniu społeczności akademickiej kursami dotyczącymi roli Islamu we współczesnym świecie i motywacji towarzyszącej terrorystom;
- Mark Steyn (2005) – w odniesieniu do jednego z epizodów wojny w Iraku, uprowadzenia obywatela australijskiego Douglasa Wooda, który po uwolnieniu wyrażał się o terrorystach pogardliwie, a to wywołało oburzenie wydawcy jednego z największych australijskich dzienników.

Zawęża to pojęcie Dee Graham (1994), w ujęcie najwęższe (w odniesieniu do wydarzeń w Sztokholmie w 1973r.) charakterystyczne jest dla D. Fuselier (1999).

4.2. Kategorie sprawców sytuacji kryzysowych i sposoby negocjacji z nimi

Negocjator policyjny może znaleźć się w sytuacji, kiedy musi przeprowadzić rozmowę z osobą zaburzoną. Musi zatem dysponować wiedzą z zakresu rozpoznania zaburzenia i sposobów komunikowania się ze sprawcami stwarzającymi zagrożenie. Materiały kursu dla negocjatorów zawierają obligatoryjnie takie informacje. Wymienia się w nich następujących sprawców sytuacji kryzysowej:

- osoba z zaburzoną osobowością (osoby chore psychicznie; osobowość antysocjalna, tj. kryminaliści, więźniowie, zatrzymani na gorącym uczynku; ludzie w kryzysie);
- - terroryści (polityczni, religijni)¹²⁶.

W celu rozpoznania osobowości sprawcy, niezbędne jest przeanalizowanie następujących informacji: informacji o przeszłości sprawcy, informacji o obecnej sytuacji (sytuacja rodzinna, finansowa, zawodowa, społeczna), sposobie zachowania i zdarzeniu przed incydem, istnieniu żądań, sposobie ich formułowania i treści / braku żądań, określeniu stanu emocjonalnego sprawcy podczas incydentu, wyjaśnieniu, czy incydent był planowany, sposobie traktowania zakładników, możliwości realnego spełnienia gróźb przez sprawcę.

K. Bodzioch i D. Poważa dokonują podziału sprawców incydentów na: sprawców chorych psychicznie (schizofrenia, psychoza maniako-depresyjna) oraz sprawców z zaburzeniami osobowości (osobowość antyspołeczna, osobowość nieadekwatna / niedowartościowana, człowiek w kryzysie, terroryści polityczni i religijni) (Bodzioch, Poważa, 2002: 15 – 18).

Wielka encyklopedia powszechna (2000–2004) podaje, iż określenie „choroby psychiczne” obejmuje

wszelkie zaburzenia psychiczne, które są przedmiotem zainteresowania psychiatrii ze względu na potrzebę ich leczenia; wyodrębnienie choroby psychicznej jest zwykle podyktowane względami praktycznymi, związanymi z wprowadzaniem zasad postępowania medycznego, społecznego lub prawnego (uprawnień lub ograniczeń, wyjątków, przywilejów), różnicowanymi w odniesieniu do osób spełniających ustalone kryteria choroby psychicznej.

Przyczyną stanów zaliczanych do choroby psychicznej mogą być zarówno choroby, uszkodzenia lub dysfunkcje mózgu, jak i wpływ substancji psychoaktywnych, czasem

¹²⁶ Materiały kursu dla negocjatorów policyjnych.

szczególne okoliczności wywołujące stres, który przekracza zdolności przystosowawcze osoby. W wielu przypadkach ostateczne przyczyny choroby psychicznej pozostają niejasne. Często stereotypy i uprzedzenia powodują, iż pewne zaburzenia zostają zakwalifikowane jako *choroba psychiczna*. Dlatego postuluje się rezygnację z używania terminu *choroba psychiczna* i zamiast niego proponuje się określenie *zaburzenia psychiczne*.

Definicja choroby psychicznej podana przez *Wielki słownik medyczny* (1996) ma węższy zakres, a mianowicie jest to

termin zbiorczy obejmujący wszelkie zaburzenia typu psychotycznego, tzn. takie, w których występują objawy psychotyczne (omamy, urojenia, ciężkie zaburzenia nastroju, emocji i in.).

Natomiast – według słownika – *choroba psychiczna* jako synonim psychozy może być uznana w ujęciu najbardziej wąskim. Przy takim ujmowaniu choroby psychicznej jest to zaburzenie psychiczne, które ogranicza w znacznym stopniu wgląd, czyli poczucie choroby, zdolność radzenia sobie ze zwykłymi wymaganiami życia lub utrzymania właściwego kontaktu z rzeczywistością. Psychoza charakteryzuje się jakościowymi zmianami chorobliwymi w zakresie

myślenia, intelektu, świadomości, postrzegania, uczuć, napędu psychoruchowego i innych funkcji psychicznych, prowadzącymi niekiedy do znacznych zaburzeń zachowania w środowisku społecznym.

W *Leksykonie psychiatrii* (Pużyński: 1993) termin: „zaburzenia psychiczne” (*mental disorders*) oznacza

ogół zaburzeń czynności psychicznych i zachowania, które są przedmiotem zainteresowania (diagnostyka, leczenie, profilaktyka, badania etiologii i patogenezy) psychiatrii klinicznej. Zaburzenia psychiczne można podzielić tradycyjnie na zaburzenia psychotyczne, czyli psychozy (psychoses), tzn. stany chorobowe, w których występują urojenia, omamy, zaburzenia świadomości, duże zaburzenia emocji i nastroju łączące się z zaburzeniami myślenia i aktywności złożonej, oraz zaburzenia niepsychotyczne obejmujące: nerwice i in. zaburzenia typu nerwicowego (np. reakcje adaptacyjne), część zaburzeń psychosomatycznych, upośledzenie umysłowe, większość

*zespołów organicznych, zaburzenia osobowości, uzależnienia od alkoholu i in. substancji, niektóre dewiacje seksualne.*¹²⁷.

*Ustawa o ochronie zdrowia psychicznego z dn. 19 sierpnia 1994 r.*¹²⁸. nie zawiera definicji „choroby psychicznej” ani też „osoby chorej psychicznie”, mimo że terminy te pojawiają się w tekście ustawy wielokrotnie. Można jedynie wnioskować, że choroba psychiczna to zaburzenie, w którym występują objawy psychotyczne, a osoba chora psychicznie to osoba, która wykazuje objawy psychotyczne. W art. 3 zamieszczono następującą informację:

Ilekoć przepisy niniejszej ustawy stanowią o:

1. osobie z zaburzeniami psychicznymi, odnosi się to do osoby:

a. chorej psychicznie (wykazującej zaburzenia psychotyczne),

b. upośledzonej umysłowo,

c. wykazującej inne zakłócenia czynności psychicznych, które zgodnie ze stanem wiedzy medycznej zaliczane są do zaburzeń psychicznych, a osoba ta wymaga świadczeń zdrowotnych lub innych form pomocy i opieki niezbędnych do życia w środowisku rodzinnym lub społecznym.

Rozróżnienie choroby psychicznej, zaburzeń osobowości, zaburzeń procesów rozwojowych człowieka i psychicznych podaje D. Piotrowicz (2010: 292). Według autora schizofrenia i depresja należą do chorób psychicznych. Natomiast osobowość typu *borderline*, osobowość nieadekwatna oraz osobowość antyspołeczna do zaburzeń osobowości. Upośledzenie intelektualne należy do zaburzeń procesów rozwojowych człowieka, natomiast nadużywanie alkoholu i uzależnienie są zaburzeniami psychicznymi. Degradacja alkoholowa – będąca skutkiem długotrwałego nadużywania alkoholu – może mieć postać choroby psychicznej (majaczenie alkoholowe, ostra halucynacja alkoholowa, zespół amnestyczny) (Piotrowicz, 2010: 292). Powyższe rozróżnienie przedstawiono w tabeli:

¹²⁷ Według *Leksykonie psychiatrii* (Pużyński: 1993) podział ten nie jest ścisły. Można bowiem w przebiegu niektórych zaburzeń niepsychotycznych, np. zespołów organicznych lub uzależnień, wyróżnić objawy psychotyczne (np. zaburzenia świadomości). Przy tym „włączanie niektórych zaburzeń osobowości i dewiacji seksualnych do grupy zaburzeń psychicznych jest sporne, część z nich jest w istocie wariantem normy”. O kłopotach z definicjami patrz Pużyński. 2007: 299–308.

¹²⁸ Z późniejszymi zmianami (Dz. U. Nr 111, poz. 535).

Choroba psychiczna	Zaburzenie osobowości	Zaburzenia procesów rozwojowych człowieka	Zaburzenia psychiczne
Schizofrenia Depresja Majaczenie alkoholowe, ostra halucynacja alkoholowa, zespół amnestyczny (choroba Korsakowa)	Osobowość <i>borderline</i> osobowość nieadekwatna osobowość antyspołeczna	Upośledzenie intelektualne	Nadużywanie alkoholu uzależnienie

Tabela 8. *Rozróżnienie choroby psychicznej, zaburzeń osobowości, zaburzeń procesów rozwojowych człowieka i psychicznych (wg Piotrowicza, 2010, 292).*

Poniżej omówione zostaną następujące kategorie sprawców:

- Osoby chore psychicznie (schizofrenia, depresja);
- Osoby z zaburzoną osobowością (typ antyspołeczny, typ nieadekwatny, ludzie w kryzysie, osobowość *borderline*);
- Upośledzenie intelektualne (zaburzenia procesów rozwojowych człowieka);
- Osoby pod wpływem alkoholu (zaburzenie psychiczne).

4.2.1. Osoby chore psychicznie

4.2.1.1. Osoba cierpiąca na schizofrenię

Wśród przyczyn występowania schizofrenii wymienia się:

- udział czynników genetycznych, kiedy zaburzenia powstają na podłożu nieprawidłowości w zakresie neurobiologicznego funkcjonowania mózgu (schizofrenia

powstaje zatem o osób, u których przekazywanie informacji pomiędzy komórkami nerwowymi mózgu jest zaburzone);

- udział czynników zewnętrznych (zakażenie wirusowe);
- czynniki środowiskowe (wzrastanie i funkcjonowanie człowieka w niesprzyjającym otoczeniu);
- czynniki rozwojowe (nieprawidłowe dojrzewanie mózgu jako organu) (Imielski, 2010: 88 – 89).

W diagnozowaniu schizofrenii używa się tzw. metody 4A (metoda czterech A):

- chory tworzy własny świat, traci kontakt z rzeczywistością, porusza się w świecie innych pojęć, wartości i emocji, a dla zdrowego człowieka jest to świat obcy nie do przyjęcia (**Autyzm**);

- chory przeżywa emocje o dwojakim zabarwieniu (np. jednocześnie odczuwa miłość i nienawiść, wstręt i pożądanie...) (**Ambiwalencja**)

- chory odczuwa zaburzenia kojarzenia (rozpad i dezorganizacja życia psychicznego, generowanie przez chorego ciągów bezsensownych pozbawionych sensu i logiki (**Zaburzenia asocjacji**);

- chory nie ujawnia żadnych uczuć w stosunku do obiektów (spłylenie emocji) i w sposób nieoczekiwany może pojawić się u niego uczucie radości jako reakcja na zdarzenia smutne, czy reakcje smutku w sytuacjach wesołych (nieadekwatność emocji (**Zaburzenia afektu**) (Imielski, 2010: 90-92).

Najczęściej spotyka się pięć zespołów schizofrenicznych. Do pierwszego z nich należy schizofrenia paranoidalna (urojeniowa). Chory tworzy własny świat z obecnością urojeń prześladowczych (rzadziej wielkościowych). Urojenia chorego związane są z przeświadczeniem, że całe otoczenie działa na jego szkodę, spiskuje przeciwko niemu, jest nieufny, może uciec z domu, odmawia przyjmowania posiłków obawiając się, że może zostać otruty. Wszelkie próby przekonania chorego, że otoczenie nie jest w stosunku do niego wrogo nastawione, nie odnoszą skutku. W przypadku wystąpienia urojeń jakościowych chory uważa się za wybitną jednostkę, która ma wpływ na zjawiska przyrodnicze, czy na wszechświat. W przypadku schizofrenii hebefrenicznej¹²⁹ pacjent wykazuje nadmierną wesołość, wybucha niepohamowanym śmiechem, godzinami dowcipkuje, jest wyjątkowo gadatliwy. Często występują omamy, powtarza wciąż te same wątki myślowe. Schizofrenia katatoniczna występuje w postaci hiperkinetycznej (nadmierne pobudzenie ruchowe aż do szału

¹²⁹ Nazwa pochodzi od greckiej bogini młodości Hebe.

katatonicznego) i hipokinetycznej (spowolnienie i zahamowanie motoryki chorego aż do całkowitego bezruchu - osłupienia katatonicznego). Schizofrenia prosta charakteryzuje się powolnym wycofywaniem się chorego z różnych dziedzin życia codziennego, wykazywaniem tendencji do samotnictwa i izolacji, zrywania kontaktów, tworzenia struktury urojeniowej, wycofywania się we własny świat, postępującą małomównością, poczuciem wewnętrznej pustki. Zmiany takie mogą narastać latami. U chorych na schizofrenię rezydualną z wyraźnie widocznymi schizofrenicznymi defektami osobowości proces psychotyczny trwał całe lata i nieleczone doprowadził do daleko posuniętych objawów negatywnych (Imielski, 2010: 93 – 100).

W stosunku do osoby cierpiącej na schizofrenię należy postępować w następujący sposób (Bielska, 2001: 30; Bodzioch, Poważa, 2002: 16; Piotrowicz, 2010: 296 – 297). Należy okazać sprawcy zrozumienie i reagować na jego uczucia. Negocjator powinien zachęcić sprawcę do opowiadania, co chce zrobić, aby dać mu możliwość realizacji potrzeby mówienia o swojej misji i o swoich emocjach, a nawet zaproponować sprawcy dostęp do mediów, aby miał możliwość nagłośnienia swojej misji. Kiedy sprawca mówi, należy go słuchać w sposób aktywny, używać parafraz, w celu sprawdzenia, czy jego intencja zostały prawidłowo zrozumiane. Nie należy przekonywać sprawcy o urojeniach, ale i negocjator nie może dać się wciągnąć w świat sprawcy (por. wypowiedź *Rozumiem, że słyszy pan głos Boga, ja niestety nie, natomiast wiem, że jest to dla pana ważne...*). Nie należy przy tym uciekać od rozmów o samobójstwie. Okazanie empatii i szacunku osobie cierpiącej, uwzględnienie jej indywidualności jest bardzo ważne dla stworzenia właściwej atmosfery prowadzenia rozmowy. Kiedy sprawca wysuwa żądania, należy konsekwentnie przedstawiać mu trudności związane ze spełnieniem żądań. Sprawca ma halucynacje i urojenia, nie należy zatem się z nim spierać i doprowadzać do konfrontacji, ale i nie uciekać od tych tematów. Apelowanie do rozsądku nie przyniesie spodziewanych rezultatów przy nieobliczalności chorego i zamknięciu się chorego na możliwości racjonalnego rozwiązania problemu. Chory na schizofrenię jest mało wrażliwy na apelowanie do rozsądku, jest natomiast nieobliczalny i zamknięty na racjonalne rozwiązanie problemu.

Przy prowadzeniu rozmowy należy pamiętać, że sprawca nie ma zaufania do negocjatora i zaakceptować ten brak zaufania pamiętając jednocześnie o zmiennych nastrojach sprawcy. Sprawcy potrzebna jest strefa intymna o zwiększonej przestrzeni, nie należy zatem zbliżać się zbyt gwałtownie do sprawcy, ani nie wchodzić w jego sferę intymną, a w razie negocjacji prowadzonych w sposób *face to face* nie należy chować dłoni. Chory musi mieć zapewniony spokój, a więc konieczne jest eliminowanie wszelkich bodźców

niepokojących go (rozmowy lub sama obecność innych ludzi, głośna muzyka). Chory może odmawiać nawiązania kontaktu, nie należy w tym przypadku przełamywać jego oporu na siłę. Korzystne dla chorego jest, jeśli negocjator może się zorientować, czy chory zażywa leki i jakie to są leki, a jeśli nie zażył jeszcze leku, to skłonić go do zażycia leku.

4.2.1.2. Osobowość depresyjna

W tradycyjnej psychopatologii wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje depresji:

- depresja reaktywna – obniżenie nastroju wskutek reakcji na przykre zdarzenie czy wstrząs (np. po stracie osoby bliskiej) z dominującym poczuciem własnej krzywdy i winy innych osób;

- depresja endogenna – stany depresyjne na skutek zmian zachodzących wewnątrz organizmu (obniżenie nastroju, smutek, przygnębienie, zanik radości życia, spowolnienie psychoruchowe, bezsenność, bóle mięśni i całego ciała, spadek odporności) przejawiające się poprzez poczucie winy i obniżenie własnej wartości, pojawianie się myśli samobójczych (Imielski, 2010: 116 – 117).

W rozmowie z osobą cierpiącą na depresję należy zachować spokój, szczególnie na początku zdarzenia i nie przyspieszać tempa rozmowy mówić wyraźnie i powoli, nie zachowywać się w sposób sztuczny. Ważne jest zapewnianie sprawcy, że jest on osobą wartościową, szanować jego problemy, nie bagatelizować ich i spierać się ze sprawcą, a rozmowę ukierunkować na tematy pozytywne (zainteresowania, hobby). Należy ustalić, co stało się w życiu sprawcy w ciągu ostatnich 24 godzin. Można zadawać pytanie wprost *Czy myślisz o samobójstwie?* Nieuzasadniona zmiana nastroju może być sygnałem zamiaru popełnienia samobójstwa (Bielska, 2001: 31-32; Piotrowicz, 2010: 303 - 304).

4.2.1.3. Psychoza maniakalno-depresyjna

W psychozie maniakalno-depresyjnej występują na przemian fazy depresji i manii, a takie zmiany faz mogą następować na przestrzeni kilku tygodni lub miesięcy. Cechą charakterystyczną tej choroby są zmiany nastroju, osłabienie tempa procesów psychicznych, zaburzenia rytmu snu i czuwania (zespół depresyjny), stan przygnębienia lub nienaturalnie podwyższony nastrój, gwałtowne przyspieszenie tempa myślenia, słowotok, brak możliwości skoncentrowania się na jednej czynności (zespół maniakalny) (Bodzioch, Poważa, 2002, 16). Rozmawiając z osobą chorą należy prowadzić rozmowę spokojnie, nie przyspieszać niczego na siłę, mówić w sposób jasny, precyzyjny, klarowny, dawać sprawcy czas na przemyślenie. Mimo stanu przygnębienia sprawcy, nie należy pocieszać go na siłę, gdyż to może odnieść

skutek odwrotny i pogłębić stan przygnębienia. Należy jednak rozmawiać o tematach pozytywnych, co może przyczynić się do obniżenia napięcia i pobudzenia sprawcy, nawiązywać do najbliższej przyszłości, a nie prowadzić rozważań o dalszej przyszłości, zwracać uwagę na zmiany nastroju, które mogą być sygnałem zamiarów samobójczych. Negocjator nie może zgodzić się na sprowadzenie krewnych, gdyż mogłoby to wzmocnić poczucie winy i braku wartości sprawcy (Bodzioch, Poważa, 2002: 16 – 17).

4.2.2. Osoby z zaburzoną osobowością

4.2.2.1. Osobowość antyspołeczna

Dyssocjalne (antysocjalne) zaburzenia osobowości charakteryzują się kilkoma objawami (Imielski, 2010: 209 – 223). Przede wszystkim osobowość antyspołeczna charakteryzuje się brakiem poszanowania dla norm społecznych, dla przyjętych w danej kulturze czy środowisku norm postępowania, ignoruje przepisy prawa i na skutek tego popada w konflikty z prawem. Popelnia często te same błędy, gdyż nie wyciąga wniosków z odniesionych porażek. Osobowość antysocjalna charakteryzuje się brakiem umiejętności przewidywania konsekwencji własnych zachowań i decyzji¹³⁰, brakiem umiejętności racjonalnego myślenia o skutkach przestępstwa i umiejętności długotrwałego planowania. Planując jakiegokolwiek działania ma na myśli wyłącznie własny interes i nie żałuje popełnionych czynów. Postrzega otaczającą rzeczywistość jako szarą i bezbarwną. W tej rzeczywistości chce jednak posiadać wszystko w nadmiernej ilości i w sposób natychmiastowy. Często reaguje wybuchami niekontrolowanej agresji, ma skłonność nie tylko do stosowania przemocy, ale i do autoagresji. Czerpie satysfakcję z krzywdzenia innych i nie liczy się z ich uczuciami traktując otoczenie w sposób instrumentalny, przy czym ujawnia swoje zdolności aktorskie. Charakteryzuje się egoizmem emocjonalnym eksponując przy tym własne uczucia, pozostając niewrażliwym na odczucia innych przy braku odpowiedzialności i beztrosce. Jest osobą konfliktową i nie może pójść na kompromis, jest niekonsekwentna w działaniu i brak jej wytrwałości. Usiłuje zracjonalizować własne zachowanie o charakterze irracjonalnym. Wykazuje skłonność do nadużywania substancji psychoaktywnych i uzależnień od nich (alkohol, narkotyki). Psychopata uważa, że jego działania są jak najbardziej racjonalne, a wszystkie niepowodzenia są spowodowane przez czynniki od niego niezależne. Najczęściej jest to osoba z przeszłością kryminalną. Według T. Bielskiej (2001: 26) zachowania antyspołeczne świadczą o zaburzeniu osobowości, jeśli są spełnione między

¹³⁰ Na przykład psychopatyczny przestępca planując napad na bank myśli jedynie o tym, ile pieniędzy można będzie w ten sposób zdobyć i w jaki sposób sobie ułożyć życie po udanym skoku (Imielski, 2010: 211).

innymi kryteria: długotrwałe zachowania o charakterze agresywnym, wczesne nadużywanie alkoholu, nagminne łamanie zasad w domu, popadanie w konflikty z prawem, brak akceptacji norm społecznych, ciągle poszukiwanie wrażeń, niski próg wyzwalania agresji. Obniżenie poziomu leku sprawia, że w sytuacjach ekstremalnych osoby takie boją się mniej, niż inni. Potrafią mówić przekonująco, jednak patologicznie kłamią i nie są zdolni do szczerości. Ok. 55% przestępców odbywających karę pozbawienia wolności cechuje osobowość antyspołeczna (Bielska, 2001: 26).

Podczas prowadzenia rozmowy ze sprawcą charakteryzującym się osobowością antyspołeczną należy stosować się do kilku ważnych wskazówek (Bielska, 2001: 26). Negocjator powinien być świadomy negatywnego nastawienia sprawcy, ale nie może okazywać lęku. Należy podporządkować się poleceniom sprawcy i nie wywyższać się, nie grozić, nie krytykować sprawcy i nie ośmieszać. Błędem jest mówienie o czekającej sprawcę karze za popełniony czyn. Nie są pożądane zachowania agresywne, atak werbalny i niewerbalny. Jeśli sprawca o czymś zapewnia, nie należy mu ufać, ale tego nie okazywać. Należy przekonać sprawcę, że w jego interesie leży rozwiązanie sytuacji bez ofiar (Bielska, 2001: 26). Do wymienionych wskazówek dodajmy jeszcze konieczność ciągłego zajmowania umysłu sprawcy po to, aby musiał ciągle analizować sytuację, co pozwoli sprawować nad nim kontrolę, w przeciwnym razie sprawca będzie improwizował i próbował przejąć inicjatywę w swoje ręce. Dla sprawcy o osobowości antyspołecznej charakterystyczne jest ponadto niedotrzymywanie ustaleń podczas negocjacji, gdyż kieruje się wyłącznie własnym interesem (Piotrowicz, 2010: 311).

4.2.2.2. Osobowość nieadekwatna

Osobowość nieadekwatna charakteryzuje się niską oceną i zaburzonym obrazem własnego siebie. Ma zachwiane poczucie bezpieczeństwa. Łatwo nawiązuje kontakty z ludźmi, ale jest sfrustrowana i chwiejna emocjonalnie. Nie potrafi w sposób konstruktywny reagować na stresory, w obliczu napięcia ratuje się ucieczką. W pracy nie osiąga dobrych wyników, co kończy się często porzuceniem pracy, a to z kolei sprawia, że postrzega siebie, jako kogoś, kto często zawodzi. Pragnie, aby zwrócono na niego uwagę, a czyni to poprzez drastyczne posunięcia (np. wzięcie zakładników), wygłasza deklaracje „Pokażę im, na co mnie stać”, „pokażę im, że mogę to zrobić” (Piotrowicz, 2010: 307 – 308). Wśród wskazówek dla rozmówcy wymienić można następujące: nie groź sprawcy, nie ośmieszaj go, nie krytykuj, staraj się akceptować postępowanie sprawcy i zapewnij zrozumienie sytuacji,

wzmacniaj „ego” sprawcy, spełniając jakiekolwiek żądanie sprawcy, nie opóźniaj spełnienia żądań, ale bądź przy tym świadomy obniżania żądań sprawcy, pozwól sprawcy „wyjść z twarzą”, gdyż w przypadku porażki prawdopodobne jest samobójstwo, zwracaj uwagę na możliwe skutki syndromu sztokholmskiego (Bielska, 2001:28). Ponadto należy trzymać rodziców i przyjaciół z dala od miejsca incydentu, gdyż mogą generować silne emocje, w przypadku dwójki sprawców należy prowadzić rozmowy z liderem (Piotrowicz, 2010: 308).

4.2.2.3. Ludzie w kryzysie

Ludzie w kryzysie są to jednostki, które w porywie desperacji naruszyły prawo. Chcą się targnąć na swoje życie. Na skutek reakcji na coś (wypadek, wstrząs psychiczny, utrata kogoś bliskiego i inne dramatyczne przeżycia) mogą wystąpić ostre objawy z kręgu psychotycznego – poczucie oderwania od rzeczywistości, obcości, z halucynacjami i zaburzeniami myślenia (Imielski, 2010: 104). W sytuacji żałoby mamy do czynienia z objawami depresyjnymi (smutek, przygnębienie, spadek apetytu, bezsenność, spadek odporności organizmu itd.), nierzadko z objawami urojeniowymi. Należy osobę w żałobie otoczyć wsparciem i zrozumieniem, umożliwić odreagowanie spiętrzonych uczuć (Imielski, 2010: 121). T. Bielska definiuje osobę w kryzysie następująco:

Osoba w kryzysie to człowiek reagujący emocjonalnie na serię wydarzeń, które niezwykle ostro zmieniają jego życie. Taki człowiek na początku incydentu może zachowywać się jak chory lub kryminalista. (Bielska, 2001: 32).

Sprawca taki nie miał przeszłości kryminalnej, jego postępowanie jest reakcją na serię wydarzeń, które wpłynęły na jego życie i powodują zwiększenie niepokoju, osamotnienia, brak oparcia, pomysłów na rozwiązanie sytuacji, utratę kontroli nad własnym życiem. Człowiek w kryzysie może podjąć decyzję o samobójstwie, prowokując przy tym policję. Jeśli takie osoby biorą zakładników, to zakładnikami mogą być członkowie rodziny, współpracownicy, ale i osoby obce. Rozmawiając z ludźmi w kryzysie należy uważnie słuchać i pozwolić sprawcy mówić zachowując spokój od początku incydentu i będąc jednocześnie przygotowanym na zmiany nastroju sprawcy. Jeśli sprawca nie przyjmuje rozwiązania problemu, to należy sprawić, aby wskazał, dlaczego taką opcję odrzuca, ale go nie osądzać, ani pouczać, wykazać mu zrozumienie i współodczuwanie. Poczucie

beznadziejności nie może ogarnąć sprawcy. Jeśli negocjator stwierdzi, że sprawca ma myśli samobójcze, nie powinien wpadać w żadnym wypadku w panikę i przy tym nie używać konwencjonalnych formuł: *nie przejmuj się, weź się w garść*. Należy obniżyć wagę negatywnych następstw działań. Jeśli w pobliżu sprawcy znajdują się inne osoby, to powinien wymóc na sprawcy zobowiązanie, że nie uczyni krzywdy osobom w pobliżu i również rozmówcy (Bielska, 2001: 32-33).

W interwencji kryzysowej w przypadku syndromu presuicydalnego¹³¹ lub próby samobójczej ważne jest nawiązanie kontaktu emocjonalnego z terapeutą. Rozładowanie nagromadzonej agresji jest możliwe poprzez mówienie o agresywnych uczuciach, a tym samym obniża się niebezpieczeństwo popełnienia samobójstwa. Należy wyodrębnić problemy możliwe do rozwiązania i wspomaganie w ich rozwiązaniu, a także pobudzić fantazję w celu formułowania planów na dalsze życie (Badura-Madej, 1996: 182). Interwencję kryzysową podejmuje się w następujących przypadkach: po ostrzeżeniu o zamiarze próby samobójczej, po próbie samobójczej, w rodzinie po dokonanym samobójstwie osoby bliskiej (Sonneck, 1985; za Badura-Madej, 1996: 182). Potencjalni samobójcy mogą być przybici emocjonalnie, odczuwać bezradność i mieć poczucie krzywdy, nie panują nad sytuacją. T. Bielska (2001: 42) wymienia następujące symptomy samobójcze:

- Informowanie o zamiarach (na 10 samobójców, aż 8 wcześniej informuje o zamiarach);
- Przeżycie poważnej straty w niedalekiej przeszłości;
- Sygnalizowanie zamiaru samobójczego przy pomocy zachowań niewerbalnych (zmiany w zachowaniu, ubieraniu...);
- Porządkowanie swoich spraw życiowych;
- Zwiększenie spożycia alkoholu, narkotyków lub leków;
- Wzrost tendencji do podejmowania niepotrzebnych działań;
- Pojawianie się objawów po kryzysie samobójczym.

Prowadząc rozmowy z osobami w kryzysie o tendencjach samobójczych należy pamiętać, że komunikaty niewerbalne w postaci munduru i czapki mogą być w sposób niewłaściwy odczytane, dlatego kontakt ma zostać nawiązany po ściągnięciu munduru

¹³¹ Syndrom presuicydalny obejmuje cały szereg elementów. Dotyczy percypowania rzeczywistości, jako zagrożenia, na które człowiek nie ma wpływu, uruchamiania negatywnych emocji i działań w kierunku autodestrukcji z towarzyszącym im poczuciem osamotnienia, braku poczucia wartości, nasilenia agresji wobec siebie również jako wyraz agresji wobec otoczenia, przejawianie tendencji samobójczych (Badura-Madej, 1996: 176 – 177).

i czapki. Policjant powinien się przedstawić jako człowiek, którego celem jest udzielenie pomocy. Po przedstawieniu się należy spowodować, aby osoba w kryzysie również się przedstawiła. Po rozpoczęciu rozmowy nie należy zwracać uwagi osobie w kryzysie, iż jej postępowanie jest irracjonalne, że robi głupstwo oraz nie zmuszać do podejmowania szybkich i spontanicznych decyzji i nie potępiać. Należy stawiać pytania w rodzaju:

Co mogę dla pana / pani zrobić, jak mogę pomóc? Jak się pan tam dostał? (Bielska, 2001: 44)

i sprowokować sprawcę do rozpoczęcia dialogu, gdyż mówienie o swoich problemach przynosi efekt terapeutyczny. Należy zadawać pytania otwarte:

Dlaczego właśnie teraz postanowił pan rozstać się z życiem? Czy próbował pan inaczej rozwiązać sytuację? Czy zwracał się pan do kogoś o pomoc? Co czuje pan w tej chwili? (Bielska, 2001: 45).

Prowadzona rozmowa ma się koncentrować na tematach związanych z życiem, a nie na śmierci. Nie należy jednak przekroczyć granicy i wmuszać desperatowi własnej radości życia. Przesyłanie własnego optymizmu, chęć spojrzenia na świat oczami desperata jest niezwykle trudne (Bałandynowicz, 2002: 83). Doprowadzenie do wyjścia z twarzą klienta jest bardzo ważne ze względu na strach przez reakcją na próbę samobójstwa, która może być negatywnie odbierana przez społeczeństwo. A. Bałandynowicz przeprowadzał ankietę w kwestii reakcji otoczenia na wołanie o pomoc suicydentów. Wyniki ankiety wskazały, że nie zostało ono zrozumiałe (48%), było zignorowane lub odrzucone (40%) lub wywoływało pogardę (12%) (Bałandynowicz, 2002, 83).

W przypadku incydentu będącego próbą samobójczą należy sobie zdawać sprawę ze słabego instynktu samozachowawczego sprawcy, który w dodatku znalazł się w sytuacji kryzysowej. Może to być jego wołanie o pomoc. Incydent samobójczy może mieć charakter tzw. samobójstwa rozszerzonego, kiedy sprawca - osoba, która znalazła się w trudnej sytuacji życiowej, osoba chora psychicznie lub pozostająca od wpływem sekty - zabija bliskich, a potem siebie. Może to być wreszcie tzw. samobójstwo przez policję, kiedy sprawca sam nie ma odwagi targnąć się na swoje życie i prowokuje policję do użycia broni przeciwko niemu (Bodzioch, Poważa, 2002: 9).

Manifestacje samobójcze (samobójstwa publiczne) są przykładem zachowania jako zapowiedzi popełnienia samobójstwa. Takie zachowanie może być skutkiem poważnych kryzysów życiowych, ale i formą manipulacji otoczeniem, rodzajem szantażu emocjonalnego. Są to sprawcy przestępstw, którzy barykadują się lub uciekają przed policją, nastolatki, sprawcy przemocy, którzy usiłują utrzymać ofiarę przy sobie (Piotrowicz, 2010: 148)¹³². Sprawca jest w tym incydencie jednocześnie ofiarą, wybiera miejsce z reguły na otwartej przestrzeni w celu wywarcia na odbiorcach odpowiedniego wrażenia (dachy wieżowców, żurawie budowlane, miejsca ogrywające rolę symboliczną, np. miejsce zamieszkania lub miejsce pracy). Sprawca ma w ten sposób możliwość zwrócenia na siebie uwagi i przedstawienia swojej osoby jako poszukującej pomocy, bezradnej i zrozpaczonej (Piotrowicz, 2010: 148).

Manifestowanie prób samobójczych może dotyczyć także działań poprzez Internet oraz zapowiedzi telefonicznych. Służby dyżurne linii 112 Komendy Stołecznej Policji odbierają corocznie kilkaset telefonów, a tematem rozmów jest zamiar odebrania sobie życia. Są wśród nich osoby z zaburzeniami osobowości lub psychotycznymi. Podjęta rozmowa wskazuje niskie prawdopodobieństwo popełnienia samobójstwa (Piotrowicz, 2010: 149).

D. Piotrowicz (2010: 154 - 162) wskazuje praktyczne trudności związane z interwencją w kwestii manifestowania prób samobójczych. Pierwsza z nich związana jest obecnością na miejscu zdarzenia nie negocjatora (zespół negocjacyjny zjawia się nawet po 1-1,5 godzinie), a policjantów ogniwa patrolowo-interwencyjnego, dzielnicowego, policjantów oddziałów prewencji, strażników miejskich i zespołów pogotowia ratunkowego. Przybyłe jednostki rozpoczynają działania poprzez wstrzymanie ruchu, odsunięcie jak najdalej osób postronnych, ewakuację osób znajdujących się w rejonie incydentu, zbierają informacje o sprawcy i ewentualnych ofiarach zdarzenia (sytuacja rodzinna sprawcy, jego stan psychiczny, posiadanie broni...), straż pożarna zabezpiecza miejsce zdarzenia (skokochrony). Należy odsunąć osoby postronne, rozpoznać miejsce incydentu. Negocjatorzy muszą posiadać dokładne informacje na temat miejsca, w którym znajduje się sprawca, rozkładu pomieszczeń, alternatywnych dróg dostępu do miejsca incydentu. Jeśli sprawca manifestujący próbę samobójstwa znajduje się w stanie silnego pobudzenia, pod wpływem

¹³² Na temat przyczyn samobójstw oraz grup społecznych przejawiających największe tendencje samobójcze patrz między innymi Hołyst, 1983, 1991; Jarosz, 1980; 2004; Radziwiłłowicz, 1998; Rysińska, 1998.

alkoholu lub w stanie psychozy, może nie być możliwości prowadzenia z nim rozmowy. Negocjator na otwartej przestrzeni może użyć tuby w celu prowadzenia rozmowy z osobą w kryzysie (Piotrowicz, 2010: 156). Ważne jest nawiązanie pierwszego kontaktu, ustalenie relacji interpersonalnych. Nie należy popełniać błędów związanych z niewłaściwym sposobem zwracania się do rozmówcy, zmiana sposobu zwracania się, użycie formy bezosobowej lub użycie 1-szej osoby liczby mnogiej typu *To teraz się dowiemy, co się stało, tak?* (Piotrowicz, 2010: 157). Rozmowa ma być prowadzona bez zabarwienia emocjonalnego, pouczania i moralizowania. D. Piotrowicz (2010: 158) sugeruje zadawanie potencjalnemu samobójcy następujących pytań:

Co się dziś wydarzyło, że podejmuje taką decyzję?

Czy spotkały go jakieś przykre zdarzenia?

Czy pił alkohol, zażywał narkotyki lub leki?

Czy przechodził już taki kryzys i czy w związku z nim miał kontakt z lekarzem, psychologiem?

Czy w jego życiu miały już miejsce próby samobójcze?

Jakie ma konkretnie zamiary, czy przygotował się do ich realizacji?

Jakie są jego warunki rodzinne i materialne – czy mieszka z rodziną, z kim konkretnie, gdzie się obecnie znajdują?

Czy poprzez popełnienie samobójstwa chce sprawić komuś ból, zwrócić uwagę na jakiś problem?

Klient ma poczuć, że oto jest ktoś, kto chce z nim porozmawiać. Jeden z negocjatorów policyjnych stwierdza w wywiadzie:

Podstawowa zasada brzmi: nie mów, tylko słuchaj. Często spotykamy się z ludźmi, którzy przez ileś godzin, a czasami nawet dni, chcieli z kimś porozmawiać. I nikogo takiego nie znaleźli. W takich sytuacjach próba samobójcza jest krzykiem rozpacz, zwróceniem na siebie uwagi¹³³.

W negocjacjach z potencjalnym samobójcą uczestniczy najczęściej specjalista psycholog z komendy wojewódzkiej, którego zadaniem jest ocena stanu psychicznego

¹³³ Więści Podwarszawskie - wydanie internetowe | 25 lipca 2004 nr 30;
<http://www.wiesci.com.pl/?f=xml/200430.xml&p=7>

sprawcy oraz negocjatorów i podpowiadający skuteczne techniki prowadzenia rozmowy. Ważne jest budowanie atmosfery zaufania, zwracanie uwagi na potrzeby klienta (także podstawowe potrzeby snu czy jedzenia). Należy wskazywać pozytywną wizję rozwiązania sytuacji. Koncentrować w tym celu należy się na sukcesach, talentach, okazywaniu dobrej woli sprawcy. Nie należy unikać rozmów o śmierci, gdyż powoduje to sztuczność dialogu. Należy wskazywać sprawcy możliwości rozwiązania problemu i kierować rozmowę na wątki pozytywne. Chodzi przy tym o wypracowanie rozwiązania sytuacji z zachowaniem twarzy sprawcy, aby umożliwić klientowi wyjść z twarzą. Nie wiadomo nigdy, jak długo będą trwały negocjacje. W negocjacjach liczy się upływający czas, nie można się spieszyć, należy działać powoli, namawiać klienta do rozmowy, przekonywać, że zawsze warto rozmawiać.

W roku 2008 negocjatorzy policyjni interweniowali w 215 przypadkach próby popełnienia samobójstwa, co stanowi 76,24% ogólnej liczby zdarzeń, w których przeprowadzali interwencję.

W 2010 roku odnotowano 5.456 (4.480)¹³⁴ zamachów samobójczych, z których 4.087 (3.517) zakończyło się zgonem¹³⁵. Wśród przyczyn samobójstw można wymienić: chorobę psychiczną (765 incydentów), nieporozumienia rodzinne (679 incydentów), przewlekłą chorobę (304 incydenty), zawód miłosny (331 incydenty), warunki ekonomiczne (348 incydenty), nagła utrata źródeł utrzymania (104 incydenty), śmierć bliskiej osoby (85 incydentów), problemy szkolne (30 incydentów), trwałe kalectwo (27 incydentów), niepożądana ciąża (3 incydenty), popełnienie przestępstwa, wykroczenia (55 incydentów). Najczęściej mają zamiar targnąć się na swoje życie osoby w wieku 50-54 lat. Niepokoi jednak znaczna liczba samobójstw wśród młodych ludzi.

¹³⁴ Cyfry w nawiasach dotyczą liczby mężczyzn.

¹³⁵ http://statystyka.policja.pl/portal/st/954/63821/Samobojstwa_2010.html

Wiek	Liczba zamachów	w tym zakończone zgonem
9 lat i mniej	0	0
10-14	42	16
15-19	317	153
20-24	469	292
25-29	493	310
30-34	472	290
35-39	453	303
40-44	454	336
45-49	520	410
50-54	660	566
55-59	573	496
60-64	363	314
65-69	209	191
70-74	147	140
75-79	113	105
80-84	89	79
85 i więcej	57	55
wiek nieustalony	35	31

Tabela 9. *Wiek osób podejmujących zamachy samobójcze*¹³⁶

Wśród czynników psychologicznych zachowań samobójczych podejmowanych przez młodzież wymienia się między innymi: poszukiwanie jakiegoś rozwiązania jako powszechnie występujący cel samobójstwa, przerwanie stanu świadomości jako powszechnie występujące zamierzenie samobójstwa, psychologiczny ból niemożliwy do zniesienia jako powszechnie występujący bodziec do podejmowania zachowań samobójczych, frustracja potrzeb psychologicznych jako powszechnie występujący stresor zachowań samobójczych, beznadziejność i bezradność jako powszechnie występujące stany emocjonalne w zachowaniach samobójczych, ambiwalencja jako powszechnie występujące stany poznawcze w zachowaniach samobójczych, nagłe zawężenie perspektyw jako powszechnie

¹³⁶ http://statystyka.policja.pl/porta1/st/954/63821/Samobojstwa_2010.html

występujący stan spostrzeżeniowy w zachowaniach samobójczych, agresja jako powszechnie występujące działanie w zachowaniach samobójczych, przekazanie do wiadomości jakiejś intencji-przesłania jako powszechnie występujący akt interpersonalny w zachowaniu samobójczym (Shneidman (1985) za: Rostowski, 2002: 147)¹³⁷. Komunikowanie o zamiarze popełnienia samobójstwa za pośrednictwem Internetu jest zjawiskiem nowym. Osoby w kryzysie poszukują niewątpliwie w Internecie pomocy.

Policja otrzymując zgłoszenie ustala miejsce pobytu klienta. Najczęściej rozmowę prowadzi ten, kto nawiązał z klientem kontakt w Internecie. Oto kilka przykładów:

Uratowali mężczyznę, który chciał popełnić samobójstwo¹³⁸

Wrocławscy policjanci ocalili życie mężczyźnie, który groził, że się powiesi. Mężczyzna przebywał w Gdyni i o zamiarze popełnienia samobójstwa poinformował kolegę z Wrocławia przez telefon. Mówił, że jest w lesie i za chwilę się powiesi. Dyżurny z Wrocławia przekazał uzyskane informacje do Gdyni. Kilkadziesiąt minut później mężczyzna został odnaleziony przez policjantów i przekazany pod opiekę lekarza.

Z listem pożegnalnym w ręku chciał popełnić samobójstwo¹³⁹

W dniu 16 lutego 2011 roku około godziny 20.45 na numer alarmowy w Olsztynie zadzwonił mężczyzna, który poinformował policjanta, że chce popełnić samobójstwo. Chciał jednak przekazać klucze z mieszkania najbliższej rodzinie. Policjant, który przyjął zgłoszenie prowadził dialog w sposób tak umiętny, iż uzyskał informacje, jak mężczyzna się nazywa, ile ma lat, że jest mieszkańcem powiatu olsztyńskiego, przyjechał do Olsztyna autobusem, po czym udał się w kierunku jeziora Kortowskiego. Funkcjonariusz w celu ustalenia dokładnego miejsca pobytu klienta kontynuował rozmowę i dowiedział się, że mężczyzna widzi w oddali światła domków, co sugerowało, że może on iść w kierunku Dajtek. W tym czasie patrol przeszukujący las obok jeziora znalazł młodego człowieka, który miał przy sobie list pożegnalny. Przyznał się, że chciał popełnić samobójstwo.

¹³⁷ O rozmiarach, przyczynach i profilaktyce samobójstwach nieletnich patrz Hołyst, red., 1989.

¹³⁸

http://wroclaw.gazeta.pl/wroclaw/1,35768,9908857,Uratowali_mezczyzne_ktory_chcial_popelnic_samobojstwo_o.html. Wiadomość z dnia 07.07.2011

¹³⁹ <http://olsztyn.wm.pl/37697,Z-listem-pozegnalnym-w-reku-chcial-popelnic-samobojstwo.html>. Wiadomość z dnia 2011-02-17

Negocjatorzy odwiedli 21-latka od samobójstwa¹⁴⁰

Dyżurny otrzymał informację o mężczyźnie, który stoi na dachu jednego z budynków mieszkalnych i usiłuje z niego skoczyć. Na miejsce natychmiast wysłano policyjny patrol, który rozpoczął negocjacje z 21-latkiem. Po blisko dwóch godzinach szczęśliwie sprowadzili mężczyznę na klatkę schodową. Młody człowiek był pod wpływem alkoholu. Po konsultacji lekarskiej został przewieziony do policyjnego aresztu. Został przekazany pod opiekę lekarzy.

4.2.2.4. Osobowość *borderline*

Osoby typu *borderline* są impulsywne, charakteryzują się gwałtownością i zmiennością relacji, czasem wycofaniem i zahamowaniem. Podejmują wiele wysiłków w celu uniknięcia rzeczywistego lub wyobrazonego porzucenia, gdyż nie potrafią tolerować okresów samotności. Podejmują impulsywne działania, próby samobójcze i inne akty autodestruktywne w celu uniknięcia odrzucenia. Cechują je niestabilne i intensywne relacje interpersonalne. Osoby są skłonne do nieoczekiwanych zmian w percepcji i ocenie innych osób. Charakterystyczne dla nich są zaburzenia tożsamości poprzez niestabilny obraz własnej osoby. Są impulsywne w dwóch obszarach: wydawanie pieniędzy, nadużywanie substancji psychoaktywnych, podejmowanie ryzykownych zachowań, angażowanie się w niebezpieczną aktywność seksualną, grożą popełnieniem samobójstwa lub dokonują poważnych aktów samouszkodzenia. Dla osób z osobowością typu *borderline* charakterystyczne są niestabilne reakcje emocjonalne, zaburzenia dysocjacyjne lub paranoidalne. Doświadczając uczucia pustki poszukują coraz to nowych wrażeń i form aktywności. Nie potrafią kontrolować nieadekwatnej złości (Górska, 2006: 11 – 12; Borum, Strentz, 1992: 6 – 10).

Sprawca o osobowości *borderline* stara się skupić na sobie uwagę policji. Chce także skupić na sobie uwagę członków rodziny i innych osób. Może również domagać się zainteresowania mediów. Negocjator musi być przygotowany, że sprawca będzie przenosił na niego swoje problemy osobiste, obrzucał obelżywymi słowami, obwiniał za swoje życiowe porażki. Przeprowadzając rozmowę ze sprawcami o osobowości typu *borderline* należy budować relacje pozytywne ze sprawcą poprzez aktywne słuchanie i stwarzanie atmosfery rozumienia i akceptacji, a także nazywania emocji. Rozmowę należy prowadzić w sposób spokojny, będąc jednak przygotowanym na nagłe zmiany nastroju sprawcy i na kontrolowanie

¹⁴⁰ http://www.policja.pl/portal/pol/1/71069/Negocjatorzy_odwiedli_21latka_od_samobojstwa.html

własnego poziomu stresu. Ważne są zapewnienia, że negocjator jest osobą, która może mu pomóc i że uzyskanie pomocy jest realne. W czasie prowadzenia rozmowy ze sprawcą należy utrzymywać z nim stały kontakt w celu uniemożliwienia mu w sposób impulsywny odreagowywania agresją na ofiarach (zakładnikach). Ważne jest redukcja obecności zewnętrznych bodźców (media, grupy gapiów). Uwagę należy koncentrować na sprawcy, aby w porę dostrzec symptomy samobójcze i być przygotowanym na wystąpienie negatywnych uczuć wobec mężczyzny. W sposób spokojny należy sprawcy wyjaśnić, co może się wydarzyć w związku z rozwiązaniem sytuacji kryzysowej (Piotrowicz, 2010: 306 – 307).

Oto przykład wyznań osobowości typu *borderline*:

Nie lubię tego. Nie lubię tego, że bywam potrzebującą i lgnącą. Nie znoszę moich słabości, nikomu o nich zwykle nie mówię i sama staram się o nich nie myśleć. Wciąż od nich uciekam. Nie lubię też tego, że ranię ludzi i jestem niemila i sarkastyczna. Nie chcę ranić. Chcę innym pomagać, mimo że często ich niszczę. Oni wyciągają do mnie przyjazną rękę, ja w niej widzę narzędzie ataku i bronię się. Atakiem. Chcę mieć emocje kiedy są one na miejscu, emocje adekwatne do danej sytuacji. Lecz nie mam. Częściej chcę nie mieć emocji, lecz potrafi mnie bardzo zasmucić tak błaha rzecz jak Twoje jedno krzywe spojrzenie na mnie, wywołać taką lawinę myśli, iż 30 sekund później z powodu wewnętrznego bólu będę myśleć jak się zabić, jak zakończyć to życie, bo nie mam już sił. Jak długo można tak żyć? Chcę być blisko ciebie, mimo że odpycham cię od siebie.

*Chcę żyć, a mimo to...*¹⁴¹.

4.2.2.5. Osoby upośledzone intelektualnie

Upośledzenie intelektualne należy do zaburzeń osobowości, a jest zaburzeniem procesów rozwojowych człowieka. Różnorodność klasyfikacji upośledzenia umysłowego można sprowadzić do dwóch grup: klasyfikacje medyczne i klasyfikacje behawioralne (Kościelak, 1984: 13).

W klasyfikacjach medycznych przyczyn upośledzenia intelektualnego bierze się pod uwagę: rodzaje czynników etiologicznych (nieprawidłowości genowe, chromosomowe, zaburzenia metaboliczne) oraz okres działania szkodliwego czynnika (embriopatie, choroby okołoporodowe), zespoły objawowe, leczenie i prognozę. Klasyfikacje behawioralne opierają

¹⁴¹ <http://www.psychologia.sos.pl/viewtopic.php?f=290&t=3894>

się na głębokości upośledzenia i bierze się w nich pod uwagę kryteria psychologiczne, pedagogiczne, społeczne i ewolucyjne.

W upośledzeniu umysłowym występuje niedorozwój czynności orientacyjno-poznawczych. Nawet w przypadku lekkiego stopnia upośledzenia umysłowego, spostrzeganie jest utrudnione i nie odbija w sposób adekwatny otaczającej rzeczywistości (Kościelak, 1984: 28). Brak jest uwagi dowolnej, przy występowaniu uwagi mimowolnej koncentrowanej na przedmiotach i czynnościach budzących żywe zainteresowanie. Dostrzega się trudności w dłuższym skoncentrowaniu się na określonym przedmiocie, a uwaga jest rozproszona i przyciągana przez intensywne i niezwykle bodźce przy słabej koncentracji, trudnościach w zapamiętywaniu treści powiązanych logicznie (Kościelak, 1984: 29 – 31). Głębokiemu upośledzeniu umysłowemu towarzyszy niedorozwój mowy oraz głębokie wady wymowy.

Procesy emocjonalno-motywacyjne przebiegają w sposób szczególny poprzez brak przeżyć emocjonalnych związanych z zainteresowaniami i działalnością poznawczą, brak reakcji uczuciowej na przeżycia z przeszłości i przyszłości, brak możliwości odróżniania spraw istotnych od błahych, przy czym zaburzenia emocjonalne są zależne od stopnia deficytu intelektualnego. Zachowania osób upośledzonych umysłowo charakteryzują się zatem impulsywnością, brakiem przemyśleń, brakiem konsekwencji i przewidywania (Kościelak, 1984: 37). Zaburzenia emocjonalne przejawiają się poprzez stany podwyższonego lub obniżonego nastroju, wahania nastroju niczym nieumotywowane, pobudzenie ruchowe, nieadekwatne reakcje obronne (izolacja, czynny opór, autoagresja, euforia, tendencje maniakalne, melancholia, apatia, agresja). Osoby z głębokim upośledzeniem umysłowym nie potrafią dbać o swoje bezpieczeństwo i wymagają stałej opieki.

Literatura kryminologiczna zawiera dane dotyczące przestępczości wśród osób upośledzonych umysłowo w stopniu lekkim¹⁴², np. podpalenia z przyczyn braku przewidywania skutków pewnych zachowań, zemsty lub tęsknoty za domem rodzinnym, z zazdrości, czy też z chęci zwrócenia na siebie uwagi (np. czyny chuligańskie, oszustwa, gwałty) (Kościelak, 1984: 148 – 149).

D. Piotrowicz (2010: 288 – 289) wymienia zasady, którymi należy się kierować podczas rozmowy przeprowadzanej przez policjantów, strażników miejskich, pracowników ośrodków interwencji kryzysowej i infolinii kryzysowych ukierunkowanej na rozwiązanie problemu. Ważne jest stworzenie atmosfery spokoju i bezpieczeństwa poprzez komunikowanie się - jeśli to możliwe – w spokoju i ciszy, zapewnienie wsparcia w postaci

¹⁴² Upośledzeni umiarkowane, znacznie i głęboko, nie podlegają odpowiedzialności karnej.

osoby, która może wejść na umówiony sygnał. Należy się przedstawić, podać dłoń na przywitanie, nawiązać kontakt wzrokowy. Słuchać w sposób aktywny, stopniowo parafrazować treści przekazane przez rozmówcę poprzez ich porządkowanie i tworzenie hierarchii ważności spraw. Należy zachowywać się w sposób naturalny wobec zauważonych objawów zaburzeń i utrzymywać dystans w stosunku do urojeniowego świata osoby zaburzonej, unikać zachowań wskazujących na błędny sposób rozumowania osoby zaburzonej. Ważne jest zapisywanie w sposób szczegółowy sposobu zachowania klienta, cytowania, co może być szczególnie ważne przy ocenie stanu psychicznego oraz charakteru zaburzeń oraz zasięganie w wątpliwych przypadkach opinii psychologa lub psychiatry.

4.2.2.5. Osoby pod wpływem alkoholu

Dane statystyczne wskazują, że 42 miliony obywateli państw należących do Unii Europejskiej przyznaje się do nadużywania alkoholu lub choroby alkoholowej¹⁴³. W Polsce jest około 700-800 tys. osób uzależnionych od alkoholu¹⁴⁴. Nadużywanie alkoholu i uzależnienie należą do zaburzeń psychicznych. Stan po spożyciu alkoholu jest przejściowym zakłóceniem czynności psychicznych. Natomiast degradacja alkoholowa może mieć postać chorób psychicznych (majaczenie alkoholowe, ostra halucynacja alkoholowa, zespół amnestyczny).

Według statystyk Komendy Głównej Policji w strukturze przestępstw popełnionych w Polsce w roku 2008 odnotowano:

- zabójstwa – na 742 osoby podejrzane o dokonanie zabójstw, 418 osób było nietrzeźwych;
- dokonanie przestępstwa uszczerbku na zdrowie – na 9233 osoby podejrzane, aż 2053 osoby były nietrzeźwe;
- bójki i pobicia – na 23 043 podejrzanych, 6462 osoby były nietrzeźwe;
- zgwałcenia – na 1021 podejrzanych, 315 osób było nietrzeźwych¹⁴⁵.

Człowiek, który spożył alkohol zmienia swoje zachowanie, staje się agresywny, pobudzony, chwiejny, jest w stanie euforii lub smutku. Mowa może być zamazana i pojawia się brak koordynacji ruchowej. Nadużywanie alkoholu powoduje szereg zmian

¹⁴³ Artykuł *Alkoholizm a przestępczość* http://www.elstudento.org/articles.php?article_id=839.

¹⁴⁴ Narodowy Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych na lata 2006-2010; http://www.para.pl/download/narodowy_Program_2006-2010.pdf

¹⁴⁵ http://www.policja.pl/portal/pol/4/315/Nietrzezwi_sprawcy_przestepstw.html

osobowościowych, które determinują określone zachowania. Podkreśla się związek spożywania alkoholu z przestępczością (Pernanen, 1991; Malec, 1994: 9, 25 – 28).

Niepokojące jest zwiększenie spożycia alkoholu wśród młodzieży, co prowadzi do zwiększenia liczby młodocianych przestępców¹⁴⁶ (Magiera, 1989: 149 – 153; Sławińska, 1989: 223 – 229).

W badaniach zależności pomiędzy spożywaniem alkoholu a przestępczością¹⁴⁷ K. Pernanen wskazuje cztery możliwe mechanizmy działania alkoholu. Jednym z mechanizmów jest wyzwalanie zachowań przestępczych oraz dewiacyjnych. Kolejne mechanizmy to rozwój zachowań agresywnych spowodowany zmianą aktywności neuroprzekazników, dysfunkcja kory mózgu, a szczególnie płata skroniowego, rozwój drażliwości i agresywności poprzez zaburzenia fazy REM snu i stworzenie warunków do powstania hipoglikemii (Pernanen, 1981; za: Juszczak, Talarowska, 2009: 159, 213 – 215).

Statystyki policyjne wskazują niepokojące liczby osób małoletnich działających pod wpływem alkoholu. Największą liczbę odnotowano w 2008 roku (ponad 24 tys.). W porównaniu z rokiem 2000-nym nastąpił ponad dwukrotny wzrost liczby osób nietrzeźwych do 18 roku życia. W roku 2010 odnotowano nieznaczny spadek liczby osób małoletnich pod wpływem alkoholu.

¹⁴⁶ Narodowy Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych na lata 2000-2005.

¹⁴⁷ Por. między innymi: Gordon, Milewska, Rutkowski, 1987: 102 – 110; Habrat, Steinbarth-Chmielewska, Baran-Furga, 2006; Hajdukiewicz; Heitzman J., 1996: 92 – 115; Krawczyk, 1993; Sobkowiak, 1991: 135 – 141; Urban, 1998.

Rok	Liczba ujawnionych przez Policję nietrzeźwych osób do 18 roku życia	Liczba osób do 18 roku życia dowiezionych przez Policję do izb wytrzeźwień (ogółem)	Chłopcy	Dziewczęta
2010	15.034	b.d	b.d	b.d.
2009	19.252	1.734	1.527	207
2008	24.099	2.396	2.135	261
2007	23.747	2.682	2.381	301
2006	20.758	3.372	3.004	368
2005	16.331	2.777	2.511	266
2004	14.507	2.658	2.115	243
2003	10.880	3.413	3.126	287
2002	8.796	3.778	3.475	303
2001	9.871	4.382	4.023	359
2000	10.763	7.533	6.994	539

Tabela 10. *Małoletni pod wpływem alkoholu*¹⁴⁸.

Niepokój budzi znaczna liczba osób nietrzeźwych do 18 roku życia, przy czym jest to liczba ujawniona przez Policję. Właściwa liczba nieletnich osób nietrzeźwych może być znacznie większa. W roku 2010 liczba nieletnich nietrzeźwych ujawniona przez Policję wyniosła 15 034 osoby.

D. Hajdukiewicz podkreśla towarzyszenie różnorodnych zaburzeń emocjonalnych stanom upicia alkoholem¹⁴⁹. Euforyzacja związana jest z gadatliwością, wylewnością, zmniejszeniem krytycyzmu i wrażliwości etycznej oraz estetycznej. Przy nasilonej pobudliwości emocjonalnej i chwiejności uczuć występuje zwiększona wrażliwość na punkcie własnej osoby, otoczenie działa na osobę drażniąco, odbiera je jako wrogo nastawione i zagrażające jej. Pojawiająca się depresja związana jest z uczuciem smutku, niezadowolenia, odczuwania beznadziejności. Zagrożenie mogą stanowić podejmowane działania autoagresywne. Dysforia przebiega z zaburzeniami zachowania, wzbudzeniem uczucia

¹⁴⁸ http://statystyka.policja.pl/portal/st/940/50853/Maloletni_pod_wplywem_alkoholu.html.

¹⁴⁹ www.ipin.edu.pl/ain/archiwum/2002/3/t15n3_1.pdf

gniewu, wybuchami złości. Sprawca reaguje agresywnie na działania otoczenia. Natomiast rezultatem tzw. upicia patologicznego są stany psychotyczne.

4.3. Reguły wpływu społecznego w negocjacjach kryzysowych

Robert B. Cialdini, profesor psychologii Arizona State University, spędził ponad 15 lat na naukowych badaniach procesów poprzez które ludzie są przekonywani i podejmują decyzje. Jest autorem książki *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, która stała się bestsellerem w USA, w której przedstawia działanie sześciu reguł społecznych i psychicznych zasad (reguły psychomanipulacji), będących podłożem tysięcy taktyk, których używają praktycy od przekonywania i nakłaniania do ustępstw. Są to: **reguła wzajemności, reguła konsekwencji, społeczny dowód słuszności, reguła lubienia i sympatii, reguła autorytetu i reguła niedostępności**. Poniżej opisano każdą z nich:

4.3.1. Reguła wzajemności

Reguła wzajemności jest jedną z najbardziej rozpowszechnionych u podstawowych norm ludzkiej kultury. Wymaga, aby rewanżować się za to, co od kogoś otrzymujemy. Stałe relacje opierają się na poczuciu zobowiązania na przyszłość. R. Cialdini pisze: *Reguła ta stwierdza, że zawsze powinniśmy starać się odpowiednio odwdziżyć osobie, która nam dostarczyła jakieś dobro. Jeżeli znajoma odda nam jakąś przysługę, to my powinniśmy jej przysługę oddać* (Cialdini, 1996: 34).

O skuteczności zastosowania tej taktyki decydują trzy czynniki:

- reguła wzajemności działa silniej wśród nieznajomych;
- zobowiązania do wzajemności są wzbudzane nawet przez nieproszone przysługi, a to zmniejsza nasze możliwości do wybierania osób, którym coś zawdzięczamy i powoduje, iż pozostawiamy rzeczywiste wybory w rękach innych;
- w celu pozbycia się nieprzyjemnego poczucia zobowiązania, można godzić się na oddanie znacznie większej przysługi niż ta, którą się otrzymało, co może powodować niesprawiedliwą wymianę dóbr.

R. Cialdini ilustruje działanie tej reguły przytaczając przykład zabiegów stosowanych przez wyznawców Hare Kriszna w kwestii pozyskania datków. Jeden z członków towarzystwa podchodził na ulicy do przechodnia i wręczał mu kwiat, książkę Bhagwad Gita w miękkiej okładce lub miesięcznik stowarzyszenia wyznawców Kriszny. Informował przy tym, że jest to prezent, a zatem przechodzień nie odmawiał i przyjmował prezent. Po chwili

podchodził do niego inny członek ruchu wyznawców Hare Kriszna i zwracał się z prośbą o datek. Zgodnie z regułą wzajemności przechodzień wręczał datek (Cialdini, 1996: 38-39).

W. Gouldner (1960; za Cialdini, 1996: 34) nazywa regułę wzajemności regułą startową społeczeństw. Według niego reguła ta zdeterminowała uformowanie się nowoczesnych społeczeństw. Człowiek, który czynił coś dla drugiego, zyskiwał gwarancję, że uzyska pomoc, gdy będzie w potrzebie. Reguła ta jest tak silna, że właśnie nieprzestrzeganie jej naraża ludzi na dezaprobatę. R. Cialdini opisuje eksperyment, w którym do nieznanymi osobom wylosowanych z listy wysyłano kartki bożonarodzeniowe. Na kartkach podany był adres zwrotny. Eksperymentator otrzymał od bardzo wielu osób życzenia z okazji kolejnych świąt (Cialdini, 1996: 34).

Autor opisuje także eksperyment, w którym eksperymentator prosił osoby badane o przysługę. Jedna grupa osób otrzymała wcześniej nieoczekiwane prezenty od eksperymentatora, natomiast druga grupa takich prezentów nie otrzymała. Grupa, która otrzymała wcześniej prezenty, spełniała przysługę chętniej, niż grupa, która nie otrzymała prezentów.

W kolejnym eksperymencie uczestnicy zostali poproszeni o dokonanie oceny dzieł sztuki, przy czym jedna z osób udawała osobę badaną. Osoba ta w czasie krótkiej przerwy wychodziła do laboratorium i – albo przynosiła z sobą dwie butelki coli, albo wracała z pustymi rękami. Jeśli przynosiła colę, wówczas stwierdzała, że pytała eksperymentatora o to, czy może przynieść butelkę coli i przy okazji przyniosła także butelkę dla innego badanego. Po badaniu, współpracownik eksperymentatora prosił badanego o kupno losów na loterię. Okazało się, że badani kupowali przeszło dwa razy więcej losów, kiedy wcześniej zostali poczęstowani colą, niż w warunkach kontrolnych. Przyczyną była reguła wzajemności: za przyniesienie coli badani odwdzięczali się kupnem losów¹⁵⁰ (Cialdini, 1996: 36 – 37).

Darmowe poczęstunki w hipermarketach oparte są właśnie na regule wzajemności. Klienci nie chcą korzystać z poczęstunku, gdyż są świadomi, że zacznie działać reguła wzajemności, chociaż w sensie formalnym nie jesteśmy przecież do niczego zobligowani (Cialdini, 1996: 42).

¹⁵⁰ Autor podkreśla siłę reguły wzajemności. Jej działanie może całkowicie zniwelować wpływ wywierany przez inny czynnik, jakim jest lubienie osoby proszącej przez proszoną (Cialdini, 1996: 38).

4.3.2. Reguła konsekwencji

Niekonsekwencja uważana jest za negatywną cechę osobowości, a zatem ludzie pragną być konsekwentni w swoich czynach, słowach, wierzeniach i celach (Cialdini (1996: 70))¹⁵¹. Konsekwencja jest poza tym bardzo praktyczna, gdyż zmniejsza potrzebę nieustannego zastanawiania się nad tym, jak postąpić w danej sytuacji.

Kiedy dokonamy już wyboru lub zajmiemy stanowisko w jakiejś sprawie, - pisze R. Cialdini – napotykamy zarówno wewnątrz nas, jak i w innych, silny nacisk na zachowanie konsekwentne i zgodne z tym, w co już się zaangażowaliśmy. (Cialdini, 1996: 68).

Motywacja do bycia konsekwentnym jest tak silna, że często postępujemy nawet wbrew własnym interesom. Charakterystyczne, że po początkowym zobowiązaniu ludzie są bardziej skłonni spełnić kolejne żądanie, związane z poprzednim, a więc ich początkowa pozycja ulega „wzmocnieniu”¹⁵². Decyzje raz podjęte, są zatem konsekwentnie uzasadniane jako słuszne i dodawane są do nich nowe powody.

W eksperymencie, który opisuje R. Cialdini (1996: 88) proszono studentów o ocenę długości pokazywanych linii. Jedni zapisywali swoje oszacowania na kartce, którą wręczali badaczowi, inni na „znikopisie”, a kolejna grupa miała je zapamiętać. Przy podaniu informacji, że popełnili w szacowaniu błędy, najbardziej konsekwentni byli badani, których oceny miały charakter publiczny. Odmawiali ich zmiany nawet, jeśli dane wskazywały, że popełnili błąd.

Włożenie dodatkowego wysiłku w jakąś sprawę zwiększa szansę pozytywnego stosunku do tej sprawy¹⁵³. Poza tym ludzie biorą osobistą odpowiedzialność za własne postępowanie, jeśli sami je wybrali pod nieobecność jakichkolwiek innych nacisków zewnętrznych (Cialdini, 1996: 98). Ujawnia się rola zaangażowania prowadzącego do wewnętrznych zmian, do przekonania, że tak chce się postępować i wynajdywania

¹⁵¹ Człowiek, którego przekonania, słowa i czyny nie są wzajemnie zgodne, spostrzegany jest jako zagubiony, dwulicowy, a nawet psychicznie chory. Konsekwencja natomiast kojarzy się normalnie z siłą osobowości i intelektu, jest bowiem ona samym rdzeniem logiki, racjonalności, stałości i uczciwości (Cialdini, 1996: 70).

¹⁵² Uparte trwanie przy raz podjętej decyzji pozwala nam na luksus zaprzestania dalszego myślenia o danej sprawie. Nie musimy już radzić sobie z nawałnicą dalej napływających informacji, poświęcać umysłowego wysiłku na rozważanie wszystkich „za” i „przeciw”, na dokonywanie dalszych trudnych wyborów. (Cialdini, 1996: 70).

¹⁵³ Okazuje się, że najskuteczniej zmieniają obraz własnej osoby i przyszłe postępowania takie rodzaje zaangażowania, które mają charakter aktywny, publiczny i wymagają dużego wysiłku (Cialdini, 1996: 96).

argumentów uzasadniających takie postępowanie. Takie zobowiązania są bardziej skuteczne, jeśli są składane publicznie.

D. Doliński (2005: 35) opisuje eksperyment Solomona Ascha (1951). Badania przeprowadzano w kilkusobowych grupach, w których tylko jedna osoba była osobą badaną. Eksperymentator prezentował dwie plansze. Na jednej z nich była pojedyncza linia, na pozostałej trzy linie różnej długości. Każda z osób miała odpowiedzieć na pytanie, która z trzech linii jest najbardziej zbliżona do długości linii pojedynczej. Osoba badana odpowiadała po udzieleniu odpowiedzi przez pozostałe osoby, była jednak przekonana, że pozostałe osoby są także osobami badanymi. Pozostałe osoby udzielały błędnych odpowiedzi. Osoba badana musiała podjąć decyzję, czy podać odpowiedź, którą uważa za słuszną, czy też podać odpowiedź taką sama, jak reszta uczestników badania. Wyniki badania wskazały, że 76% podawało ocenę nie swoją, lecz innych, w co najmniej jednej próbie.

T. Witkowski w książce *Psychomanipulacje. Jak je rozpoznawać i jak sobie z nimi radzić* (2004) opisuje badania Edwarda Huntera, który wprowadził termin „pranie mózgu” do języka potocznego¹⁵⁴. E. Hunter opisuje metody, za pomocą których Chińczycy doprowadzili do zmiany poglądów amerykańskich jeńców wziętych do niewoli podczas wojny w Korei. Analiza metod stosowanych w chińskich obozach jenieckich wykazała, iż metody te opierały się na zjawisku dysonansu poznawczego. Jeniec miał odpowiedzieć a pytanie, czy nie dostrzega jakichś niedoskonałości systemu politycznego panującego w Stanach Zjednoczonych. Jeńcy amerykańscy nie mieli powodu, aby uważać system za idealny i podawali wzrost przestępczości lub poruszali problem segregacji rasowej. Po pewnym czasie powracano do tematu i proszono jeńca, aby zapisał to, o czym opowiadał. Wykorzystywano w celach propagandowych nagrania lub fragmenty dyskusji. Takim faktom nie można było potem zaprzeczyć.

4.3.3. Społeczny dowód słuszności

Określamy, co jest poprawne w jakiejś sytuacji na podstawie tego, co inni ludzie uznają za poprawne, jeśli widzimy, że inni też to czynią (Cialdini, 1996: 117). Można zatem stymulować ustępstwa poprzez wskazanie, że inni (im więcej, im bardziej znani, tym lepiej) już wyraziło na to zgodę. Metoda ta odnosi najlepszy skutek, jeśli spełnione są dwa warunki:

¹⁵⁴ Termin „pranie mózgu” jest tłumaczeniem terminu *hsi nao* (prać mózg). Patrz także Cialdini, 1996: 78 – 79.

- poczucie niepewności (jeśli sytuacja nas przerasta, bardziej jesteśmy skłonni postępować tak, jak czynią to inni; niepewność dotyczy także oszacowania, czy sytuacja wydaje nam się niebezpieczna)¹⁵⁵;
- podobieństwo do nas osób, których postępowanie przedstawia nam się jako wzór do naśladowania.

Przy tym można użyć przykładów sfilmowanych, co jest skuteczną techniką terapeutyczną (Cialdini, 1996: 119 – 120).

O sile tej reguły pisze R. Cialdini powołując się na eksperyment, w którym trzech badaczy przyłączyło się incognito do sekty, która przepowiadała kataklizm, chcąc zbadać, co się będzie działo przed i po prorokowanym kataklizmie (Cialdini, 1996: 122). Grupa przepowiadała kataklizm – wielki potop, który miał ogarnąć półkulę zachodnią, a potem resztę ziemi, jednak wyznawcy sekty zostaną ocaleni, ponieważ przybędą po nich latające spodki. Wyznawcy sekty nie udzielali żadnych informacji mediom. Kiedy oczekiwali na kataklizm, a kataklizm nie nastąpił, wówczas „uzyskano” z niebios komunikat: *Ta mała grupka, wyczekująca samotnie przez całą noc, roztoczyła wokół tyle światła, że Bóg ocalił świat przed zniszczeniem* (Cialdini, 1996: 126). Członkowie sekty zaczęli więc rozgłaszać tę wieść, zdając sobie sprawę, że pozostała im tylko wiara, a im więcej ludzi wierzy w idee, tym bardziej wydaje się ona prawdziwa dla jednostki. *Zadanie grupy stało się więc jasne — skoro obiektywnych faktów nie można było zmienić, należało uzyskać choćby dowody społeczne.* (Cialdini, 1996: 128).

R. Cialdini porusza także sprawę zjawiska, które nazywa niewiedzą wielu *pluralistic ignorance* (Cialdini, 1996: 129 – 131). Jeśli bowiem osób mogących pomóc jest wiele, to zmniejsza się osobista odpowiedzialność każdej z nich za udzielenie pomocy (Cialdini, 1996: 131). Podczas, gdy jedni obserwują drugich, dochodzą do wniosku, że pomoc nie jest potrzebna – tak robią przecież inni. Gdyby w tej samej sytuacji była jednostka – z pewnością zareagowałaby. Przytacza przykład historii zabójstwa Catherine Genovese, do którego doszło 13 marca 1964 roku w Nowym Yorku. Napastnik zaatakował ją nożem, a świadkami napaści Catherine Genovese było 38 osób, ale żadna nie udzieliła jej pomocy.

¹⁵⁵ [...] *najbardziej skłonni jesteśmy uznać działania innych za dowód słuszności wtedy, gdy jesteśmy niepewni swego, gdy sytuacja jest niejasna i dwuznaczna* [...] (Cialdini, 1996: 128)

Koncepcja zagubienia się w tłumie nie jest korzystna z punktu widzenia ofiary. Jednostka szybciej udzieliłaby pomocy, niż grupa. R. Cialdini pisze o eksperymentach (1996: 132), kiedy studentowi w czasie ataku padaczki częściej udzielała pomocy jedna osoba (85% przypadków), niż grupa 5-cioosobowa (31% przypadków).

W innym eksperymencie poddano badaniu zachowanie świadków incydentu. W grupie świadków była osoba podstawiona przez eksperymentatora, która mówiła, że nic się nie dzieje. Np. 75% świadków jednostkowych podejmowało interwencję, kiedy zobaczyli wydobywający się dym z mieszkania, w grupie 3-osobowej – tylko w 38%, natomiast w grupie 3 osobowej jedynie 10%, jeśli 2 osoby były podstawione przez eksperymentatora. Zjawisko niewiedzy wielu najsilniej występuje wśród nieznajomych, częściej w miastach, niż na wsi (Cialdini, 1996: 134). Dzieje się tak, gdyż grupa nie jest świadoma, że pomoc naprawdę jest potrzebna.

R. Cialdini (1996: 139) porusza sprawę tzw. *efektu Wertera*¹⁵⁶. Zjawisko to związane jest ze zwiększaniem się liczby wypadków śmiertelnych, po nagłośnieniu przez media kwestii samobójstwa sławnego człowieka (np. liczba wypadków samolotów) i to szczególnie w tych rejonach, gdzie to zjawisko zostało nagłośnione. Reguła społecznego dowodu słuszności jest więc tak silna, że rządzi nawet decyzjami o życiu i śmierci (Cialdini, 1996: 142)¹⁵⁷.

4.3.4. Reguła lubienia i sympatii

Ludzie przejawiają skłonności do zgadzania się z tymi, których znają i lubią. Przy sprzedaży produktu wystarczy powołać się na osobę, którą kupujący lubi, by zwiększyło się prawdopodobieństwo kupna tego produktu. Podobnie, kiedy klient przyznaje, że produkt mu się podoba, proszony jest w wskazanie swoich znajomych czy przyjaciół, którzy mogliby zainteresować się tym produktem (Cialdini, 1996: 162).

Na działanie reguły lubienia i sympatii mają wpływ następujące czynniki:

- atrakcyjność fizyczna osoby (Cialdini, 1996: 164 – 166). Jest to przykład tzw. zjawiska aureoli, które polega na tym, że jakaś pozytywna cecha decyduje o tym, jak

¹⁵⁶ *Efekt Wertera* nazwał wpływ publikowanych w prasie historii o samobójstwach na wypadki samochodowe i samolotowe David Phillips socjolog Uniwersytetu Kalifornijskiego w San Diego (Phillips, 1980; za Cialdini, 1996: 142).

¹⁵⁷ Autor pisze także o nagłaśnianiu aktów agresji - masowego samobójstwa w Jonestown w Gujaniew 1978 roku (Cialdini, 1996: 147).

człowiek jest postrzegany, ponieważ opromienia swoim blaskiem wszystkie inne cechy¹⁵⁸;

- podobieństwo do nas samych – osoby pragnące nas do czegoś nakłonić przekonuje się, że mają poglądy i doświadczenia podobne do naszych. W wielu programach kształcenia sprzedawców znajdują się zalecenia naśladowania klienta pod względem mimiki, gestykulacji, sposobu mówienia, co spowodować ma silniejsze działanie reguły lubienia i sympatii (Cialdini, 1996: 169);
- komplementowanie wzbudzające pozytywną reakcję;
- kontakt i współpraca poprzez realizację wspólnych celów (Cialdini, 1996: 178 – 180);
- warunkowanie i skojarzenia – oparcie się na skłonności do negatywnych reakcji w stosunku do tego, kto przekazuje negatywne wiadomości. Skojarzenie z pozytywnymi informacjami powoduje sympatię¹⁵⁹.

4.3.5. Reguła autorytetu

W badaniach Milgrama nad posłuszeństwem wykazano wielką skłonność do ustępstw wobec żądań autorytetów¹⁶⁰. Siła tendencji do podporządkowania się uznanym autorytetom pochodzi z systematycznej praktyki nakierowanej na wpajanie ludziom poczucia, że takie posłuszeństwo tworzy właściwe postępowanie; dodatkowo, jest to dostosowanie się do tego, że ci, którzy mają autorytet, zwykle mają wiedzę, mądrość, i siłę (Cialdini, 197 – 198). Zdanie się na autorytet może mieć charakter odruchu, przy czym zaznacza się tendencja reagowania raczej na symbol autorytetu, niż na rzeczywisty autorytet.

Nie bez znaczenia dla reguły autorytetu są przykłady religijne. Stary Testament opisuje utratę raju całego rodzaju ludzkiego przez nieposłuszeństwo Adama i Ewy wobec najwyższego autorytetu. Abraham gotów był zabić swojego syna manifestując w ten sposób posłuszeństwo wobec najwyższego autorytetu (Cialdini, 1996: 203).

Poza tym, posłuszeństwo wobec autorytetu jest często korzystną drogą na skróty przy wyborze własnego postępowania (Cialdini, 1996: 203). R. Cialdini opisuje eksperyment przeprowadzony przez znanego pisarza, który oddał do 28 agencji literackich maszynopis, będący tekstem książki Jerzego Kosińskiego *Schody* po tym, jak pół miliona egzemplarzy

¹⁵⁸ Podobnie przy podejmowaniu decyzji o zatrudnieniu większe szanse mają osoby atrakcyjne fizycznie, mają także większe szanse na uzyskanie pomocy w potrzebie.

¹⁵⁹ Np. pojawienie się pięknych modelek w reklamach samochodów; reklamowanie produktów z kimś lub czymś budzącym dobre skojarzenia; kojarzenie kampanii wyborczych z pozytywnie postrzeganymi osobami.

¹⁶⁰ Chodziło w nich o podawanie komuś bodźców prądem, które tak naprawdę było symulowane.

tej książki sprzedano. Pisarz oddał cudzy maszynopis podpisany fikcyjnym nazwiskiem. Maszynopis został odrzucony przez wszystkie wydawnictwa (Ross, 1979; za: Cialdini, 1996: 210).

4.3.6. Zasada niedostępności

Według zasady niedostępności, ludzie bardziej cenią możliwości, które są mniej osiągalne. Działanie polega na sugerowaniu, że oferta jest ograniczona w czasie. Rzeczy trudniejsze do zdobycia są dla nas zwykle cenniejsze, a brak możliwości osiągnięcia danej rzeczy świadczy o jej jakości. Jeśli rzeczy przestają być osiągalne, to tracimy wówczas możliwość wyboru. Według teorii reakcji psychologicznej, odpowiadamy na utratę możliwości poczuciem pragnienia, by coś mieć bardziej, niż przed tą utratą. R. Cialdini (1996: 221) podaje wyniki eksperymentu, w którym studenci stanowego Uniwersytetu na Florydzie mieli oceniać jakość jedzenia w stołówce uniwersyteckiej. Wyniki wskazały, iż uznali jakość jedzenia w stołówce za niezadowalającą. Podobną ankietę przeprowadzono dziewięć dni później. Wtedy jednak poinformowano ich, że w stołówce był pożar i nie będą mogli w niej jadać posiłków przez następne dwa tygodnie. Wyniki drugiej ankiety były inne – oceny studentów wzrosły, gdyż zmieniła się dostępność obiektu. Zadziałała zatem reguła niedostępności.

Inny omawiany przypadek zdarzył się 10 lat wcześniej w okręgu Dade (miasto Miami) w stanie Floryda, gdzie wprowadzono w imieniu ochrony środowiska lokalny zakaz kupowania i posiadania środków piorących zawierających fosforany. Obywatele reagowali na dwa różne sposoby, co wykazały przeprowadzone badania. Jedna grupa przystąpiła do działalności przemytniczej, jeździli do sąsiednich okręgów i zwozili zakazane proszki gromadząc zapasy. Drugi rodzaj reakcji był inny – mieszkańcy zaczęli postrzegać zakazany proszek jako lepszy, bardziej delikatny i skuteczny (Cialdini, 1996: 231)¹⁶¹.

Badania pokazały zatem, że ograniczony dostęp do czegoś (obiekt materialny bądź wiadomość) i powoduje, że ludzie bardziej chcą go/ją otrzymać, bardziej go/ją cenią. Gdy wiadomość jest oceniana, to zjawisko występuje nawet wtedy, gdy wiadomość

¹⁶¹ [...] reakcją na zakaz jakiejś informacji jest wzrost pragnienia zapoznania się z tą informacją oraz wzrost pozytywnego ustosunkowania się do kwestii, której ona dotyczy. (Cialdini, 1996: 232). [...] aby jakaś informacja zyskała na wartości, niekoniecznie musi ona zostać oceniana, wystarczy, kiedy jest tylko niedostępna (Cialdini, 1997: 235).

nie zostanie odebrana. Natomiast gdy jest odebrana, skuteczność jest większa, gdy jest odczuwana przez odbiorców jako zawierająca informację, która jest dostępna tylko dla wybranych. A zatem to, co przestaje być osiągalne, ceni się najwięcej.

4.3.7. Techniki sekwencyjne

Techniki sekwencyjne opierają się na założeniu, że korzystne jest wysunięcie wobec podmiotu jakiejś prośby (sugestii, propozycji, polecenia, namowy), gdyż zwiększa to prawdopodobieństwo spełnienia przez podmiot określonej/właściwej prośby (Doliński, 2005: 47).

Technika „stopa w drzwiach”

Technika „stopa w drzwiach” polega na skłonieniu podmiotu do spełnienia dość łatwej prośby, która jednak nie może być zbyt banalna (np. nie może to być zapytanie o godzinę). Jeśli podmiot zgodzi się na spełnienie tej prośby, formułuje się prośbę właściwą. Jeśli spełnieniu pierwszej (małej) prośby towarzyszy obietnica nagrody, to zmniejsza się prawdopodobieństwo spełnienia dużej prośby.

Znaczenie ma także swoboda wyboru przy podejmowaniu decyzji o spełnieniu pierwszej prośby. Jeśli bowiem osoby podlegają presji zewnętrznej lub podejmują decyzję o spełnieniu prośby ze względu na nagrodę, wówczas znajdują zewnętrzne uzasadnienie swojego zachowania i przyczyny spełnienia prośby (*Musiałem to zrobić, nie miałem wyboru*).

Technika *dwie stopy w drzwiach* (*two-feet-in-the door*) polega na wprowadzeniu między dużą i małą prośbą innej, pośredniej prośby. Osoba zgadzająca się na pierwszą małą prośbę, postrzega siebie jako człowieka skłonnego do współdziałania, co następnie wzmacnia poprzez spełnienie kolejnej prośby. Połączenie techniki stopy w drzwiach z rozpoczęciem dialogu (zapytanie uprzednie o samopoczucie) może sprzyjać spełnieniu prośby o pomoc charytatywną (Witkowski, 2000: 93). Gdy zgadzamy się na ustępstwo w nieznaczającej sprawie, wówczas zgodnie z postawą, przyjętą przez nas wcześniej, wpływa to na nasze dalsze działania. Technikę tą stosowali ją Chińczycy podczas wojny koreańskiej w stosunku do jeńców amerykańskich. Nakłanianie do kolaboracji z wrogiem odbywało się małymi krokami (Cialdini, 1996: 78 – 79):

1. Prośba o wygłoszenie stwierdzeń niebędących antyamerykańskimi czy antykomunistycznymi (np. *Stany Zjednoczone nie są doskonałe*, *W krajach komunistycznych nie ma bezrobocia*).
2. Nacisk na wskazanie przykładów.
3. Nacisk na przedstawienie przykładów w formie pisemnej z podpisem.
4. Przeczytanie listu podczas dyskusji z innymi jeńcami.
5. Rozwinięcie poszczególnych punktów w formie pisemnej.
6. Wykorzystywanie tekstów w antyamerykańskich audycjach radiowych nadawanych również w innych obozach Korei Północnej.

Zasadniczym celem Chińczyków była indoktrynacja – zmiana postaw jeńców i ich sposobu postrzegania samych siebie, własnego kraju, systemu politycznego i komunistycznego.

Technika drzwi zatrzaśnięte przed nosem / drzwiami w twarz / odmowa-wycofanie

Technika *drzwi zatrzaśnięte przed nosem* polega na sformułowaniu najpierw prośby trudnej do spełnienia, przy czym osoba formułująca prośbę liczy się z jej odrzuceniem. Po odrzuceniu prośby osoba odrzucająca prośbę będzie bardziej skłonna spełnić prośbę łatwiejszą. Rozpoczyna się zatem od dużej prośby, która spotyka się z odmową. Następnie osoba prosząca zwraca się z prośbą mniejszą i na spełnieniu tej prośby osobie proszącej właśnie zależy¹⁶². Badania wskazały, że skutkiem techniki *odmowy-wycofania* jest wzrost szans na to, że osoba proszona dotrzyma swych obietnic oraz że będzie ulegać prośbom także i w przyszłości. Poza tym zaskoczenie jest skutecznym narzędziem wpływu, gdyż ludzie zaskoczeni tracąc pewność siebie, łatwiej poddają się wpływowi.

R. Cialdini podaje przykład wpływu na osoby w metrze, które proszono o ustąpienie miejsca¹⁶³. Aż 56% proszonych ustępowało miejsca, jeśli prośba była nieoczekiwana. Ale jedynie 28% ustępowało miejsca, jeśli byli uprzedzeni o tej prośbie (Cialdini, 1996: 47).

Techniki *odmowa -wycofanie / drzwiami w twarz* jest używana przez negocjatorów, którzy rozpoczynają negocjacje od skrajnie dużych żądań, żeby później, wycofując się z nich, doprowadzić do właściwych ustępstw. Jednak początkowa prośba nie może być nierealistyczna, gdyż wówczas technika ta nie działa (Cialdini, 1996: 54).

¹⁶² Szansa spełnienia właściwej prośby uległa zwiększeniu, a przyczyną jest postrzeganie takiego działania jako ustępstwo, które zachęca osobę proszoną do wzajemności.

¹⁶³ Był to eksperyment, który przeprowadzili Stanley Milgram i John Sabini (1975).

Technika „niska piłka”

Technika ta polega na przedstawieniu atrakcyjnej propozycji, która po uzyskaniu akceptacji pozostaje co prawda dość atrakcyjna, ale zmieniały się warunki, a drugiej stronie nie wypada się wycofać. Nakłania się klienta na zakup towaru kusząc go jakimś zyskiem. Następnie przed sfinalizowaniem kontraktu, zysk zostaje wycofany (Cialdini, 1996: 102). Przyczyną kupna produktu jest zaangażowanie się klienta. R. Cialdini(1996: 102) badał możliwości modyfikacji tej techniki. Mianowicie, jeśli polegała ona na atrakcyjnej propozycji, a po zaangażowaniu się w kupno, na wycofaniu korzystnej części oferty, to musiałaby również zadziałać, jeśli po zaangażowaniu się w kupno, ujawni się jakiś niekorzystny aspekt oferty. Pogorszenie miało polegać nie na zaniknięciu pozytywnej cechy, ale na ujawnieniu negatywnej. Celem sprawdzenia tej hipotezy przeprowadzony został eksperyment, w którym uczestniczyły dwie grupy badanych studentów. Obie zostały poproszone o przybycie do laboratorium psychologicznego i wzięcie udziału w badaniu, przy czym jedna grupa została poinformowana, że badanie odbędzie się o 7. 00 (zgodziło się 24% proszonych osób). Druga grupa została najpierw poproszona o przybycie (wyraziło zgodę 56%), a po wyrażeniu zgody poinformowana o wczesnej godzinie rozpoczęcia badania. Ale aż 95% zaproszonych osób stawiało się na badanie (Cialdini, 1996: 102 – 10).

4.4. Perswazja i manipulacja. Techniki manipulacji psycholingwistycznej

Temat manipulacji jest obszerny i interdyscyplinarny. Obejmuje dziedziny socjologii, językoznawstwa, politologii, filozofii, etyki, antropologii i religioznawstwa. Pojęcie manipulacja (fr. manipulation) pochodzi z łac. *manipulus* ‘naręczce; wiązka; kompania wojskowa’ od *manus* ‘reka’ (Kopaliński). W *Słowniku języka polskiego* pod red. W. Doroszewskiego odnotowano dwa znaczenia tego słowa. Pierwsze z nich to ‘czynność wykonywana ręcznie, zwłaszcza czynność precyzyjna, wymagająca zręczności i umiejętności’, a drugie – ‘sposób prowadzenia lub załatwiania jakichś spraw, porządek wykonywania lub przebieg czynności, zwłaszcza urzędowych; sposób postępowania, procedura’. W słownikach języka polskiego opublikowanych w latach 90-tych pojawia się nowe znaczenie manipulacji, nieobecne we wcześniejszych źródłach leksykograficznych¹⁶⁴, książk. ‘wykorzystywanie jakichś okoliczności lub przeinaczanie faktów w celu udowodnienia swoich racji lub wpływania na cudze poglądy, zachowania, nastroje dla osiągnięcia własnych celów’ (USJP).

Pojęcie to było bardzo często używane w latach 80-tych dla oceny działań polityków i mediów. W *Słowniku języka polskiego* pod red. W. Doroszewskiego pojawiły się także hasła: *manipulacyjny* ‘przym. od *manipulacja* w zn. sposobu prowadzenia lub załatwiania jakichś spraw, porządku wykonywania lub przebiegu czynności, zwłaszcza urzędowych; sposobu postępowania, procedur’, *manipulant* ‘człowiek wykonujący czynności ręczne, manipulacje...’; *manipulator* 1. ‘sztukmistrz’; techn. ‘przyrząd z dźwignią służący radiotelegrafistom do sygnalizacji przez przerywanie dopływu prądu’, *manipulować* 1. ‘wykonywać za pomocą rąk jakąś czynność...’; 2. ‘posługiwać się, operować czym’, a także *manipulowanie* ‘forma rzeczownikowa czasownika *manipulować*’.

Formy wpływu społecznego niedostępne świadomości osoby będącej jego celem nazywa się manipulacją społeczną (Nawrat 1989a: 125 – 154; za: Witkowski, 2000: 26). Manipulator wykorzystując wiedzę o mechanizmach wpływu społecznego zachowania się ludzi wywiera na nich wpływ świadomie, bądź nie zdając sobie z tego sprawy. Podobnie rzecz ma się z ofiarą. Jest świadoma wywieranego wpływu lub ulega mu nieświadomie. W dalszych rozważaniach dotyczących manipulacji używać będziemy terminów *negocjator* i *sprawca*, zamiast *manipulator* i *ofiara*. „Manipulatorem” jest bowiem negocjator,

¹⁶⁴ Por. znaczenie słowa *manipulacja* w *Słowniku Warszawskim* 1. ‘porządek odbywania roboty, odbywania spraw wszelkich, procedura ...’; 2. ‘kierowanie czym, prowadzenie interesu, zarząd, zawiadywanie’ (Sł Warsz).

a „ofiara” – sprawca incydentu. Przy takim ujęciu terminologicznym ulegają przewartościowaniu pojęcia „manipulator” - ‘ofiara’ manipulacji.

Mamy zatem kilka możliwości, które można przedstawić w tabeli. Przy świadomych działaniach negocjatora i świadomości sprawcy, że manipuluje się nim, nie można uznać działań negocjatora za manipulacje. Przy braku świadomości negocjatora i świadomości sprawcy, że może być manipulowany, występuje sytuacja oczywistego braku manipulacji.

Sytuacja oczywistej manipulacji zachodzi w przypadku świadomości działań negocjatora i braku świadomości sprawcy incydentu wywieranego na niego wpływu. Sferą dyskusyjną jest natomiast sytuacja nieświadomych działań negocjatora przy nieświadomości sprawcy incydentu wywieranego na niego wpływu

Świadomość sprawcy incydentu wywieranego na niego wpływu	Świadomość działań negocjatora		
		TAK	NIE
	TAK	Świadomość sprawcy incydentu powoduje, że działania negocjatora nie mogą być manipulacjami	Sytuacja oczywistego braku manipulacji.
	NIE	Sytuacja oczywistej manipulacji	Sfera dyskusyjna

Tabela 11. *Udział świadomości w definiowaniu sytuacji manipulacyjnych* (modyfikacja własna za: Witkowski, 2000: 27)

W tej klasyfikacji brak jednak bardzo ważnego elementu – motywu manipulacji. Dla zaistnienia manipulacji musi zaistnieć oprócz opisanych wcześniej warunków związek podejmowanych przez manipulatora działań z możliwością realizacji jego interesu i ten cel

musi przedstawiać dla niego jakąś wartość. Musi także zaistnieć rozbieżność pomiędzy tym, na ile ofiara jest skłonna do uległości bez zastosowania manipulacji, a stanem uległości wywołanym manipulacjami. (Witkowski, 2000: 27 – 28).

W literaturze przedmiotu można spotkać wiele klasyfikacji manipulacji:

- klasyfikacje oparte na kryterium rodzaju procesów psychicznych (manipulacje oparte np. na spostrzeganiu, pamięci, wyobraźni, myśleniu, emocjach i motywacji);
- klasyfikacje oparte na kryterium etapu ingerencji w procesy przetwarzania informacji przez podmiot, np. psychomanipulacje oparte na dysonansie poznawczym, ingerujące w proces wyjaśniania przyczyn zachowania (taktyki atrybucyjne) czy też oparte na działaniu nacisku grupowego;
- klasyfikacje oparte na kryterium głębokości ingerencji w psychikę drugiego człowieka (techniki ukierunkowane na wywołanie uległości, ich celem jest tylko wywołanie jednorazowej zmiany w zachowaniu; techniki prowadzące do zmiany postaw, a nie tylko zmiany zachowania; techniki prowadzące do zmiany osobowości / tożsamości (Witkowski, 200: 32-33).

Interesujący podział manipulacji proponuje W Witkowski (2002), który wyróżnia:

- manipulacje skoncentrowane na samoocenie (konformizm, podnoszenie wartości drugiej strony, manipulowanie własnym wizerunkiem, deprecjacja innych);
- manipulacje wykorzystujące dysonans poznawczy (stopa w drzwiach, eskalacja żądań);
- manipulacje emocjami (sytuacje stresowe, huśtawka emocjonalna, dobry-zły facet, drzwiami w twarz, wzbudzanie poczucia winy);
- manipulacje poczuciem kontroli (bezlitosny partner, wszystko albo nic, fakty dokonane, zachowania irracjonalne, reorientacja, co by było gdyby, wyuczona bezradność, procedura scenariusza);
- manipulacje oparte na wrodzonych automatyzmach (autorytet, zasada wzajemności, autodeprecjacja);
- manipulacyjne kontrowersje (pranie mózgu, hipnoza jako manipulacja, perswazja podprogowa).

Inny podział zaproponował W. Chudy (2007: 57) wyróżniając mechanizmy kontrastu, poczucie winy, regułę wzajemności, zaangażowanie, wpływ społeczny, regułę uczuć osobistych, mechanizm oporu psychicznego, mechanizm rzadkości, mechanizm *pars pro toto*. Autor podaje podział technik na psychologiczne, językowe i inne, a w ich obrębie ilościowe (zatrzymywanie informacji) i jakościowe (semantyczne) (Chudy, 2007: 73).

Z kolei A. Grzywa (1997: 76) wyróżnia wśród metod manipulacyjnych: podwyższenie własnej wartości, ingrację, wywołanie i redukcję dysonansu poznawczego, wykorzystywanie tendencyjnych błędów myślenia, presję grupy, angażowanie autorytetów, zachowanie mechaniczne, wykorzystywanie oporu psychicznego, wywołane poczucia winy, makiawelizm, manipulację tekstem, manipulację grupami.

Manipulacja, psychomanipulacja i perswazja należą do podstawowych metod socjotechnicznych. W definicjach manipulacji i perswazji podkreśla się jawność intencji działań perswazyjnych i niejawnosć intencji działań manipulacyjnych. Perswazję¹⁶⁵ definiuje się między innymi jako *systematyczne próby wpłynięcia na myśli, uczucia i działania innej osoby za pomocą przekazywanych jej argumentów* (Zimbardo, Ruch, 1997: 675). Omawiając zakres pojęcia *perswazja* należy spojrzeć na pojęcie przez pryzmat teorii funkcji języka. R. Grzegorzczkowska (1991b) wymienia wśród funkcji języka funkcję nakłaniającą, która to funkcja realizuje się poprzez: a) wywołanie działania słownego (pytania) lub innego (rady i dyrektywy: rozkazy, groźby, prośby itp.); b) wpłynięcie w pewien sposób na odbiorcę, przede wszystkim na jego stan mentalny za pomocą perswazji lub przez działania manipulacyjne unikające jawnego przekonywania (Grzegorzczkowska, 1991b: 24).

A. Grzywa (1997: 11) określa manipulacje jako

świadome, zamierzone ukrywanie rzeczywistych celów działań, świadome maskowanie faktu oddziaływania intencjonalnego na poszczególnych ludzi lub grupy.

¹⁶⁵ Perswazja (łac. *persuasio* ‘przekonanie, wiara; opinia; przesąd’ od *persuadere* ‘namówić, przekonać’ i *suadere* ‘radzić, zachęcać’).

Różnice między kłamstwem a manipulacją przedstawiono za W. Chudym (2007: 24 – 25)

Manipulacja	Kłamstwo
Może posługiwać się prawdą i za jej pomocą sterować drugim człowiekiem	Związane jest z intencją przekazania fałszu
Jest masowa	Jest jednostkowe w relacji podmiot - przedmiot
Działa na sferę irracjonalną, najczęściej na emocje	Działa na sferę racjonalną

Tabela 12. *Różnice pomiędzy kłamstwem a manipulacją* (Chudy, 2007: 24 – 25).

Nie zawsze manipulacja jest traktowana jako oddziaływanie negatywne. Może odnosić się do pozytywnych wzorców i treści, np. w przypadku działań podejmowanych przez wielkich polityków mamy do czynienia z inteligencją społeczną.

Manipulacji ulegamy poprzez stereotypy i schematy myślowe, automatyzm myślenia, brak asertywności, wrażliwość i empatię. Manipulowaniu rozmówcą sprzyjają silne emocje (stres, napięcie), brak jasnego stanowiska oraz przygotowania do rozmowy (brak argumentów), brak wiedzy, niekompetencja dotycząca tematu rozmowy, niska samoocena, skłonność do deklaracji i obietnic, które podchwytuje manipulator (najczęściej deklaracja publiczna).

Manipulacja postrzegana jest negatywnie, jednak należy zwrócić uwagę, że może być sankcjonowana. Dotyczy to np. działalności rozumianych w sensie szerokim służb zapewniających bezpieczeństwo i porządek publiczny (prowadzenie negocjacji kryzysowych, negocjacji policyjnych, zapobieganie panice i komunikowanie się z ofiarami, udzielanie wsparcia duchowego), niektórych specjalności medycznych (psychologia i psychiatria), w resocjalizacji, w sytuacjach kryzysowych w celu bezkonfliktowego rozwiązywania problemów (dyplomacja międzyludzka). Działalność adwokacką, która w pozytywnym celu wykorzystuje negatywne przesłanki metod manipulacyjnych zaliczyć można to tzw.

„manipulacji pośredniej”. Uprawnienia do manipulacji można podzielić na trzy grupy (Łukaszewski, Doliński, Maruszewski, Ohme, 2009: 115 – 138):

- Uprawnienia naturalne wynikające z przynależności do grupy i różnic między członkami grupy (np. relacja rodzice – dzieci);
- Uprawnienia przyznane sobie przez manipulatora w sposób samowolny (np. przywódcy ruchów religijnych, deklaracje charyzmatycznych badaczy, działalność agencji reklamowych);
- Uprawnienia wynikające z norm społecznych, obyczajowych i prawnych (relacje dowódca – żołnierze, szef – podwładni, przesłuchujący – przesłuchiwani, działania polityków) (Łukaszewski, Doliński, Maruszewski, Ohme, 2009: 116 – 117).

W kwestii uprawnień przysługujących przesłuchującym zwrócić należy uwagę na zbiór technik proponowanych przez Johna Reida (Tavris i Aronson, 2008) oraz różne techniki opisywane przez Wojciecha Pasko-Porysa (2007). Autorzy nie piszą, co prawda, o stosowaniu przez negocjatora technik manipulacji (czy uprawnieniach do wywierania wpływu), poruszają natomiast kwestię manipulacji, do których uprawnia system prawny. Chodzi o stosowane pewnych metod przesłuchań, np. oszukiwanie przesłuchiwanego poprzez przedstawianie fałszywych dowodów winy (Łukaszewski, Doliński, Maruszewski, Ohme, 2009: 128).

F. E. Inbau, J. E. Reid, J. R. Buckley, B. C. Jayne (2001; za: Łukaszewski, Doliński, Maruszewski, Ohme, 2009: 128) twierdzą, że przedstawienie fałszywych dowodów nie mogłoby skłonić niewinnej osoby do przyznania się do winy. Pojawiający się gniew i nieufność wobec osoby przesłuchującej powoduje to, że podejrzany z większą stanowczością obstaje przy niewinności. Natomiast C. Tavris i E. Aronson konstatują, że takie rozumowanie jest błędne. Gniew i nieufność mogłaby się pojawić, gdyby przesłuchiwany wiedział, że przesłuchujący kłamie. Ale on tego nie wie, pojawiają się zatem uczucia zagubienia i niepewności. Błąd polega na przypisywaniu podejrzanemu wiedzy, którą posiada przesłuchujący. Wynika to z posługiwania się potocznymi teoriami emocji – w teoriach tych przewiduje się emocje, jakie powinni odczuwać inni ludzie poprzez analogię do tego, co sami czulibyśmy w takiej sytuacji (Łukaszewski, Doliński, Maruszewski, Ohme, 2009: 129).

Poniżej przedstawiono najważniejsze techniki manipulacyjne według G. Beck (2007):

Technika aktualizacji. Polega na wywoływaniu efektu mnemotechnicznego poprzez przywoływanie jakiegoś obiektu (osoby, zdarzenia, tematu). Wykorzystywana jest w reklamie i w kampaniach wyborczych. Podstawowym narzędziem działania jest tu język.

Technika atrakcyjności. Prezentowanie szeregu podobieństw. Technika ta nie polega na powtarzaniu wypowiedzi drugiej strony, lecz na stworzeniu wrażenia podobieństwa podejścia do życia i światopoglądu, podobieństwo w wartościach. Negocjator musi stosując technikę atrakcyjności przeanalizować etykietę językową sprawcy, poznać jego poglądy na różne sprawy i zdanie, zanalizować od strony psychologicznej, mieć dane o wykształceniu, światopoglądzie i pochodzeniu społecznym. Technika ta polega także na upodobnieniu się w sensie językowym (analiza profilu socjolingwistycznego).

Technika autorytetu. Opiera się na podporządkowaniu i posłuszeństwu wobec autorytetu, np. urzędowego (ze względu na wykonywany zawód i przypisane mu uprawnienia), osobowego (dominancje na podstawie atrakcyjnego wyglądu, cech charakteru, kwalifikacji personalnych), funkcjonalny (wyuczony poprzez zdobytą wiedzę, doświadczenie i trening).

Technika charyzmy. Wzbudzanie podziwu dla osoby manipulatora poprzez charyzmę, wyjątkowość i nieprzeciętne zdolności. Manipulator przekonuje otoczenie, że jest osobą wyjątkową.

Technika dysonansu (mechanizm dysonansu poznawczego i jego neutralizacja). Chodzi o zaburzenia wewnętrznej równowagi, wahanie decyzyjne, podjęcie decyzji optymalnej nie tylko dla nas, co wywołuje stres w wyniku zaburzenia harmonii elementów poznawczych świadomości. Podstawą tej techniki jest rzucanie małych uwag i komentarzy w stosunku do ofiary, która przez to czuje się nieswojo. Celem dysonansu jest wywołanie lekkiego stanu zagrożenia, doprowadzenie ofiary do wewnętrznej sprzeczności, do złego samopoczucia, zdeorientowanie ofiary.

Technika grupowa. Technika działa na bazie deindywidualizacji. Jednostka w grupie zachowuje się inaczej, niż poza grupą, dopasowuje się do grupy. Polega zatem na wpływaniu na jednostkę, aby zrobiła coś lub nie robiła czegoś w grupie, co nie miałoby możliwości realizacji poza grupą.

Technika hipnozy. Doprowadzając ofiarę do stanu hipnozy, manipulator może wydawać jej polecenia i ma w ten sposób nad nią władzę.

Technika immunizacji. Technika ta polega na uodpornieniu adresata na argumenty innych i działanie w kierunku, aby adresat nie zmienił swego nastawienia w wyniku prób przekonywania innych.

Technika intrygi. Technika ta polega na zaatakowaniu kogoś z grona osób obdarzonych zaufaniem ofiary w celu skłócenia grupy osób poprzez: przypisanie roli poszczególnym osobom (ofiara – sojusznik), zjednanie sobie sojusznika (korzystać sojusznika

związana jest ze szkodą osoby docelowej, ale korzyść sojusznika jest obojętna manipulatorowi), ustalenie z sojusznikiem pomysłów zaszkodzenia osobie docelowej lub wciągnięcie go w intrygi przy pomocy osób trzecich)

Technika kaznodziei. Technika ta polega na wywieraniu wpływu przez chwyt retoryczne wzmacniające siłę sugestii (przekazywana treść, mowa ciała, brzmienie głosu). Należy wytworzyć zaufanie i sympatię odbiorców, a to zwiększa wiarygodność „manipulatora”,

Technika klakiera. W tej technice osoba docelowa ma być o czymś przekonana (do idei, koncepcji, celu, pomysłu), a wpływ na nią dokonuje się poprzez klakierów, przy czym manipulator wpływa w sposób pośredni.

Technika kłamstwa. Kłamstwo to rozbieżność pomiędzy tym, co się mówi, a tym, co się wie.

Technika kontrastu. Celem techniki kontrastu jest wywarcie wrażenia na drugiej stronie poprzez uwydatnienie swych przymiotów i przekonanie o wyjątkowości. Przy przedstawieniu dwóch obiektów i podkreśleniu przeciwieństw, generuje się kontrasty.

Technika kozła ofiarnego. Technika ta polega na rzuceniu winy za niepowodzenia i błędy na zewnętrzne warunki i osoby. Zrzucenie odpowiedzialności na inną osobę.

Technika manipulacji słownej. Technika ta polega na używaniu zwrotów wywołujących przewidywanie i oczekiwane skojarzenia, operowaniu głosem, użyciu form bezosobowych i pasywnych, multiwerbizacji, eufemizmów, stwarzaniu psychoterapeutycznego podłoża rozmowy zaburzającego poczucie pewności, użycie wieloznaczności, stosowanie tzw. trickeru Rogersa.

Technika niszczenia. Technika niszczenia stosowana jest w celu wywarcia na drugiej stronie presji, zaszkodzenie jej i doprowadzenie do działań na niekorzyść drugiej strony. Technika niszczenia realizuje się:

- poprzez polaryzację – stworzenie wizji groźnych następstw i wskazanie drugiej stronie możliwości pozytywnego uczestnictwa w celu zapobieżenia tym skutkom;

- poprzez wzbudzenie obawy i wskazanie siebie jako wybawcy (narastanie grozy i strachu – a potem rozładowanie napięcia), np. *W wyniku kryzysu nasza firma stanęła na skraju bankructwa. Czeka nas kilka bolesnych operacji: ograniczenie deficytu, redukcja zatrudnienia, obniżka pensji i znaczne oszczędności! (prezentacja danych statystycznych) ale kryzys to dobry czas na reformy i uzdrowienie sytuacji, która może nie być tak dramatyczna, jak to przedstawiłem...*

- konstruowanie realnej potrzeby (przymus okoliczności) – druga strona jest postawiona przed faktami dokonanymi. Dokonuje się „pacyfikacja” werbalna prób sprzeciwu. Manipulacja polega tu na dopasowaniu „obiektywnych faktów” do subiektywnych intencji i odpowiednim ich przekazaniu. (np. *Przykro mi, ale zmuszeni jesteśmy do czasowej obniżki płac o 20%. Jak wiecie, w tej dramatycznej sytuacji wdrażamy program naprawczy, uratowaliśmy wasze miejsca pracy i musimy ciąć koszty, dopóki na koncie nie pojawią się nowe pieniądze. Oczywiście, zrobicie to dla naszej firmy...*)

- odgrywanie roli miłego, lecz surowego przyjaciela (ukrywanie prawdziwych intencji i demonstrowanie fałszywej serdeczności i przyjaźni)

- obrazowanie rzeczywistości przez intensywność – zabieg wzmacniający z wykorzystaniem formy stopnia najwyższego przymiotnika (*najgroźniejszy, najgorszy*), użycie prefiksów (*ekstra-, mega-, super-, giga-, arcy-...*)

- szeregowanie rzeczowników (tworzenie melodii słownej wpływające na uczucia w celu mobilizacji, walki z konkurencją - użycie synonimów w wyliczeniach przy oddawaniu nastroju).

Technika obrazu wroga. Technika ta polega na wykreowaniu wyobrażeń realnego bądź wyimaginowanego wroga. W fazie pierwszej polega na tworzeniu obrazu wroga przy pomocy środków językowych, sloganów i metafor oraz generalizacji i uabstrakcyjnienia. W fazie drugiej dokonuje się podtrzymywanie sugestii wroga i utrwalanie tego obrazu.

Technika plotek. Technika ta polega na wymyślaniu, a następnie rozpowszechnianiu plotek, pogłosek dotyczących osoby docelowej

Technika przesądów. Przesady opierają się na wierzeniach o podłożu religijnym. Operując symbolami i codziennymi faktami można sterować zachowaniami osób przesadnych, pogłębiać w ten sposób lęk i wyprowadzić kogoś z równowagi emocjonalnej.

Technika przygwożdżenia. Technika przygwożdżenia polega na takim wywieraniu presji na drugą stronę, aby druga strona robiła to, czego oczekuje manipulator, ale była przy tym przekonana, że sama tego chciała. Druga strona jest za to nagradzana pozytywnymi uwagami (*Na tobie można polegać, Jesteś osobą bardzo słowną! Jak już coś obiecujesz, to na 100% będzie zrobione*), co wzmacnia przewidywalność zdarzeń. Można także zastosować prowokację, skłonić drugą stronę do wyrażenia zobowiązania, niekorzystnego dla niej. Ostatni etap polega na doprowadzeniu do publicznego potwierdzenia swoich wcześniejszych zobowiązań.

Technika przyjaciół. Technika ta polega graniu roli przyjaciela w stosunku do drugiej strony, pragnieniu wzbudzenia uczucia sympatii i wywarcie dobrego wrażenia, przywiązaniu

drugiej strony do siebie, wyświadczeniu pozornej przysługi (w celu oczekiwania późniejszego rewanzu), stwarzanie drugiej stronie pozorów bezpieczeństwa i kontrolowanie drugiej strony. Pierwszy krok to nawiązanie kontaktu, potem rozpoznanie potrzeb w czasie rozmowy odbywającej się w atmosferze spokoju, w której pojawiają się pytania o zainteresowania, codzienne obowiązki czy życie rodzinne. W ten sposób tworzy się profil do dalszych działań. Potem można włączyć nieświadomych pomocników (osoby znane i wpływowe). W kroku ostatnim chodzi o psychiczne pozyskanie osoby docelowej poprzez integrowanie się z drugą stroną i wypracowanie stałych rytuałów pełnych obiecywanych atrakcji (wspólne wyjazdy, odwiedziny, imprezy...). Ostatni etap to eksploatacja przyjaźni – wyciąganie korzyści przez manipulatora, ale i okazywanie dystansu w stosunku do ofiary. Relacje przyjacielskie nawiązują się w kilku krokach: dobrzy znajomi, przyjaciele, dobrzy przyjaciele, bardzo dobrzy przyjaciele, najlepsi przyjaciele.

Technika przypodobania się. Technika przypodobania się wykorzystuje antyczną technikę *insinuatio*. Był to rzymski chwyt sądowy dotyczący trudnych czy wręcz skazanych na przegranie procesów. Oskarżeni i obrońcy stosowali ten zabieg w celu oczarowania sędziów i publiczności jako „ostatnią deskę ratunku” wychwalając roztropność sędziów, ich talenty i doświadczenie. Technika ta wykorzystuje środki językowe w celu przypodobania się drugiej stronie. Manipulator wyraża udawany szacunek i sympatię dla drugiej strony, są to komplementy i pochlebstwa. Uruchamia w ten sposób działanie reguły sympatii. Technika polega na wzbudzeniu sympatii, uzależnieniu i przywiązaniu ofiary do siebie, wymuszeniu pewnych korzyści czy zachowań w rewanzu za drobne przysługi wyświadczone wcześniej przez manipulatora. W technice tej ryzykowna jest przesada, nie należy przekroczyć granicy, zwłaszcza, że komplementy padają przy osobach trzecich.

Technika skojarzeń. Polega na stosowaniu środków językowych w celu wywołania skojarzeń, emocji przez odpowiednie słowa i zwroty. Technika ta znana była już w starożytności. Jej stosowanie wymaga dużej sprawności językowej i doświadczenia. Druga strona może zostać wprowadzona w określony nastrój lub być zdeorientowana. Manipulator używa znaczących wyrazów-nazw i zwrotów wizualnych, symboli pozytywnych i negatywnych, co ma wywołać u osób docelowych wizje. Słowa powinny być odpowiednio dobrane. Można używać metafor, Dobrze jest mieć katalog wyrazów i zwrotów skojarzeniowych

Technika snu. Technika snu polega na przywoływaniu przykrych przeżyć i oferowaniu pseudopomocy, wywoływaniu u osoby docelowej podświadomej czynności

projekcji, tak, jak podczas snu. Początkowo podkreśla się podobieństwa w celu wzmocnienia relacji bliskości, oferuje pomoc, ale ciągle przywołuje się przykre przeżycia.

Technika współczucia. Stosując technikę współczucia manipulator wykorzystuje uczucia innych do własnych celów. Wysyła informacje że potrzebuje pomocy, a druga strona ofiaruje mu taką pomoc. Może stosować leksykę nacechowaną emocjonalnie w celu wzruszenia drugiej strony (sprawa życia i śmierci, sytuacja nadzwyczajna, rozpaczliwe warunki, stać na skraju przepaści, katastrofa).

Technika wzajemności. Technika ta polega na uzależnieniu drugiej strony poprzez niesienie pomocy, przez co druga strona czuje się zobowiązana do wzajemności. Pierwszy krok to wyświadczenie drobnej przysługi drugiej stronie przy jednoczesnym zapewnieniu jej, że jest to przysługa bezinteresowna. W kolejnym kroku następuje prośba o przysługę w odpowiednim momencie, korzystnym dla manipulatora.

Technika zależności. Technika zależności polega na tworzeniu uzależnienia polegającego na tym, iż ofiara potrzebuje czegoś, co jest w posiadaniu manipulatora. Manipulator wciąga ją do gry powodując uzależnienie. Manipulator poznał potrzeby ofiary, oferuje jej coś, czego ofiara pilnie potrzebuje i jest to dawkowane. Gdy ofiara zwraca się do niego o pomoc, manipulator podbija cenę i odcina ofiarę od dóbr, które jej wcześniej dał.

Technika zarządzania wrażeniem. Technika ta polega na autoprezentacji. Liczy się przy tym pierwsze wrażenie (cechy zewnętrzne oraz emocje i zachowanie). Ważną rolę w postrzeganiu osoby grają stereotypy dotyczące wyglądu zewnętrznego¹⁶⁶.

Technika złych argumentów. Technika ta polega na wywarceniu wpływu na ofiarę, aby na podstawie pozornie dobrych argumentów podjęła szkodliwą dla siebie decyzję. Manipulator stosuje argumenty:

- Argumenty wysokiego wydatku (wykorzystywanie na podstawie zaangażowania w działalność na rzecz czegoś), np. *Tyle już pan zainwestował i szkoda panu tych kilku tysięcy. Istnieje pewne ryzyko, ale sukces jest tak blisko...*;
- Argumenty ogólne (bazowanie na doświadczeniach ogółu społeczeństwa), np. *Jak się powiedziało A, trzeba powiedzieć B...*;
- Argumenty większości (bazowanie na tym, że ogół wie, jak postępować i trzeba robić, jak wszyscy), np. *Na twoim miejscu każdy by tak postąpił; Wszyscy tak sądzą*

¹⁶⁶ Np. osoby grube uważane są za leniwe, ale i uczuciowe i dobroduszne, osoby chude za ambitne, skupione, nieufne, nerwowe i pesymistyczne. Ludzie ze średnio wysokim czołem oraz harmonijnym układem oczu i ust są oceniani jako piękni, inteligentni i dobrzy, z niskim czołem i krótkim nosem – jako szczęśliwi, godni zaufania i dobroduszni wobec innych (Beck, 2007: 301 – 302).

- Argumenty pozbawiające samodzielności (w celu zapanowania nad osobami niezależnymi i trudnymi do kontrolowania), np. *Nie wydaje mi się, że się na tym znasz. Zostaw to mnie, bo zrobię to najlepiej, a ty możesz zepsuć;*

- Argumenty o charakterze przymusu (można za ich pomocą manipulować mało pewnymi siebie osobami), np. *Pamiętaj, że jeśli nas teraz opuścisz, zostaniesz wykluczony i ponowny powrót do naszego zespołu nie będzie możliwy!*

- Argumenty *albo-albo* (skupienie się jedynie na dwóch możliwościach rozwiązania), np. *Przykro mi to powiedzieć, ale zostały ci tylko dwie możliwe decyzje – albo się podasz do dymisji albo sprzeciwisz się prezesowi;*

- Argumenty ryzyka (stosując je ofiara nie będzie w razie niepowodzenia obwiniać retora, lecz siebie), np. *Warto zaryzykować i włożyć całe pieniądze w ten zakład, a może zgarnie się całą pulę...;*

- Argumenty pojedynczego przypadku (wyjątek w regule), np. *Słyszałem o facecie z naszej ulicy, który za ostatnie pieniądze przeznaczone chleb kupił kupon lotto i głodny kilka chwil później stał się multimilionerem! Może będziesz miał takie szczęście... .*

Technika zły-dobry. Technika ta polega na wzbudzeniu u ofiary przekonania, że stoi się po jej stronie. Może przyjąć postać działań ofiary (zaatakowanej werbalnie), wybawcy (broniącego ofiary przed atakiem innych), sprawcy (dominator czyniący komuś zarzuty. Nie jest to jednak koniecznie, technika ta ujawnia się w działaniu manipulatora i ofiary, kiedy manipulator udaje „dobrego”.

4.5. Sztuka argumentacji. Wybrane zagadnienia

W poprzednim podrozdziale pojawiły się przykłady argumentów określanych jako „złe argumenty” przez G. Beck w *Zakazanej retoryce* (2005). Wymaga to wyjaśnienia pojęcia *argument*, przedstawienia klasyfikacji argumentów oraz określenia ich roli w negocjacjach w kontekście przywołania specyficznych retorycznych i erystycznych środków wypowiedzi manipulacyjnych.

Argumentacja jest jednym z wielu sposobów oddziaływania na postawę odbiorcy, sięgającym czasów starożytnych. Podstawy argumentacji zostały sformułowane przez Arystotelesa, który wyróżnił:

- Argumentację apodyktyczną (wywodzącą się z aksjomatów);
- Argumentację dialektyczną (wywodzącą się z opinii lub zdań prawdopodobnych);
- Argumentację retoryczną (opartą na wnioskach wynikających z założeń rozmówcy);
- Argumentację sofistyczną (opartą na założeniach pozornie prawdziwych lub pozornie prawdopodobnych) (Korolko, 1998: 89).

Definicja argumentu brzmi następująco:

Argument (łac. argumentum) z argumentem mamy do czynienia wtedy, gdy jako uzasadnienie poglądu T przedstawiane są jakieś zdania P_1, P_2, \dots, P_n ; zdania te nazywa się przesłankami, zaś zdanie T – konkluzją argumentu. Standardowo przedstawia się argumenty w następującej postaci graficznej, oddzielając poziomą kreską przesłanki od konkluzji:

P_1

P_2

...

P_n

T (Szymanek, 2005: 37).

Argument jest zatem wypowiedzią w postaci formuły, w której dla uzasadnienia poglądu T przedstawione są jakieś zdania P_1, P_2, \dots, P_n , które nazywamy przesłankami, natomiast zdanie T jest konkluzją argumentu. Argumenty mogą być rozpatrywane w oderwaniu od jakiejkolwiek sytuacji komunikacyjnej. Z reguły jednak tworzy się je i przedkłada w celu zmiany przekonań jakiejś osoby lub osób. Z reguły argument

prezentowany jest w ramach szerszej wypowiedzi (wypowiedzi argumentacyjnej). (Szymanek, 2005: 37)¹⁶⁷.

Argumentację można sprowadzić do dwóch procesów:

- argumentacji jednostronnej
- argumentacji dwustronnej (Szymanek, 2005: 233).

Argumentacja jednostronna polega na przedstawianiu wyłącznie argumentów za proponowanym stanowiskiem i przemawia silniej do osób niewykształconych, a także do osób, które wstępnie popierają stanowiska argumentującego. W argumentacji dwustronnej przedstawia się argumenty zarówno za, jak i przeciw. Oddziałuje silniej na odbiorców wykształconych oraz na osoby, które nie miały wcześniej wyrobionego zdania na ten temat. Działa silniej także na osoby, które na początku nie aprobuje proponowanej tezy, gdyż wzmacnia dezaprobatę wobec proponowanych tez. Argumentacja dwustronna może polegać na odpieraniu przypuszczalnych tez i argumentów oponenta. Uprzedzanie argumentów ma olbrzymi walor, gdyż odbiera im atut „nowości”. Odpieranie tez i argumentów już wyrażonych w polemice odbywa się według zasad:

- Zasada ekonomii (polemizowanie z główną tezą i argumentami, a pomijanie drugorzędnych);
- Atak na główną tezę (gdy dysponujemy silnymi argumentami na poparcie tezy przeciwnej);
- Atak na argumenty (oddzielenie tezy od argumentów i wykazanie fałszywości, nierzetelność, ich pozamerytoryczny charakter) (Jabłońska-Bonca, 2002: 133-134).

Ze względu na relację uzasadniania zachodzącej pomiędzy przesłankami a konkluzją, a także między samymi przesłankami wyróżnia się argument prosty oraz argument złożony

¹⁶⁷ Wypowiedź argumentacyjna zawiera oprócz przesłanek i konkluzji następujące elementy (niekoniecznie wszystkie na raz i niekoniecznie we wskazanej kolejności):

- a) „Uwagi wstępne, np. określające temat i rodzaj zagadnienia, itp.;
- b) Wyjaśnienia i różne dane mające wpływ na zrozumienie treści przesłanek;
- c) Przypomnienie istotnych faktów, opis stanu rzeczy, historię problemu, wypowiedzi innych osób, do których zamierza nawiązać argumentujący, itp.;
- d) Elementy eksponujące fakt argumentowania, m. in. słowa takie jak *bo*, *ponieważ*, *a zatem*;
- e) Prezentacja argumentów wspierających poszczególne przesłanki;
- f) Elementy mające wywrzeć wpływ na odbiorcę argumentu, taki jak: pobudzenie zainteresowania tematem, podtrzymanie uwagi, wywołanie pożądanych przez argumentującego emocji, doznań estetycznych, przychylne nastawienie do argumentującego emocji, niekiedy – obniżenie krytycyzmu odbiorcy, itp.;
- g) Ekspresja stanów wewnętrznych mówiącego i jego stosunku do przedmiotu argumentacji.” (Szymanek, 2005: 37 – 38).

(Szymanek, 2005: 41 – 43). Argument prosty to argument, w którym każda z przesłanek wykorzystana jest wyłącznie do uzasadnienia konkluzji. Wyróżnia się dwa typy uzasadnienia: uzasadnienie łączne i rozdzielne. Uzasadnienie łączne występuje wtedy, gdy wszystkie podane przesłanki są niezbędne do uzasadnienia konkluzji, np.

(P₁) *Każdy inżynier zna się na matematyce*

(P₂) *Jan jest inżynierem*

(K) *zatem: Jan zna się na matematyce.*

Uzasadnienie rozdzielne występuje wtedy, gdy każda przesłanka oddzielnie i niezależnie od innych wspiera konkluzję, a jej usunięcie jedynie zmniejsza moc uzasadniającą całości, np.

(P₁) *Jan jest przystojny.*

(P₂) *Jan dobrze zarabia.*

(P₃) *Jan jest uczciwy.*

(K) *zatem: Jan nadaje się na męża dla Zosi.*

Argument złożony to argument, w którym niektóre przesłanki są wykorzystywane do uzasadnienia innych przesłanek tworząc tzw. *podargument pośredni*.

(P₁) *Statystyka przestępczości w krajach, w których kolejno znoszono i wprowadzano karę śmierci, pozwalają na dość wiarygodny wniosek, że kara ta nie ma wpływu na liczbę zagrożonych nią przestępstw.*

(P₂) *Mordercy nie biorą w ogóle pod uwagę możliwości, że zostaną schwytani i osądzeni.*

(P₃) *Wprowadzenie kary śmierci nie zmniejszy przestępczości w naszym kraju.*

(P₄) *Kara, której groźba użycia nie skutkuje zmniejszeniem liczby przestępstw, jest zbędna.*

(K) *Nie powinniśmy wprowadzać kary śmierci do kodeksu karnego* (Szymanek, 2005: 42).

W argumentacji retorycznej istotny jest porządek przedstawiania dowodów, gdyż może mieć wpływ na warunki akceptacji argumentów. W klasycznej retoryce przyjęto

następujący porządek przedstawiania dowodów (dotyczy to głównie argumentacji jednostronnej):

- porządek wzrastający (od najsłabszych do najmocniejszych argumentów);
- porządek zstępujący (od najmocniejszych do najsłabszych argumentów);
- liniowy (kilka mocnych argumentów z pominięciem tych, które mogłyby zostać zakwestionowane).

Istnieją dwa porządki struktury przekazu z punktu widzenia relacji żądań, tez i argumentów. Pierwszy wariant (typowy dla retoryki sądowej) zakłada, że najpierw formułowane jest żądanie (propozycja, oferta) uznania tezy, następnie przedstawiana jest teza, po czym przytacza się argumenty na rzecz tej tezy. Natomiast wariant drugi (charakterystyczny dla różnych wypowiedzi perswazyjnych w toku dyskusji czy negocjacji, w mowach doradczych, w przemówieniach programowych) zakłada, że najpierw przedkłada się argumenty, a potem żądanie uznania tezy (Jabłońska-Bońca, 2003: 128 – 129).

Przy zestawieniu związku treści argumentacji z postawioną tezą wyróżnia się:

- Argumenty rzeczowe (merytoryczne, ich zadaniem jest wykazanie prawdziwości przedstawianej tezy na podstawie ustalonego kryterium prawdy akceptowanego przez uczestników komunikacji; argumentacja sprawdzalna, odwołuje się do zdolności logicznego rozumowania);
- Argumenty nierzeczowe (pozamerytoryczne, emocjonalne), które odwołują się do emocji, polegają na użyciu werbalnych i niewerbalnych środków perswazji, które nie mają merytorycznych związków z tezą, ale służą wsparciu żądania uznania tezy.

Inny podział argumentów zaproponowali autorzy książki *Erystyka czyli o sztuce prowadzenia sporów* A. Budzyńska-Daca i J. Kwosek (2009). Jedną z grup są metody dialektyki erystycznej Schopenhauera, a kolejne grupy to: argumenty związane ze strukturą logiczną, argumenty związane z ludzkimi uczuciami, potrzebami i preferencjami oraz argumenty związane ze źródłami przekonań.

A. Schopenhauer w swej *Erystyce* (1983) wymienia około 40 technik erystycznych, a wśród nich między innymi:

- Uogólnienie - rozszerzenie wypowiedzi przeciwnika w celu możliwości ataku;

- Homonimia – zastosowanie homonimii do słowa użytego przez przeciwnika w celu rozszerzenia i obalenia wypowiedzi;
- Absolutyzowanie tezy relatywnej przeciwnika – przyjęcie twierdzenia powiedzianego w sensie relatywnym jako absolutnego;
- Zwlekanie z ujawnieniem wniosku płynącego z przesłanek – podawanie rozproszonych przesłanek w celu zdezorientowania przeciwnika, a po zaakceptowaniu przez przeciwnika przesłanek zaprezentowanie niespodziewanego wniosku;
- Błędne koło (*petitio principii*) – dowodzenie o charakterze błędnego koła, zakładanie na początku tezy, którą ma się dopiero dowieść (*Nasza firma jest ceniona na rynku, bo współpracujemy z wielkimi koncernami zagranicznymi, dlatego warto nam zaufać*);
- Taktyka zapytań – zadawanie jednocześnie wielu pytań starając się ukryć to, na czym nam zależy w odpowiedziach w celu zdezorientowania przeciwnika;
- Drażnienie przeciwnika (doprowadzenie przeciwnika do złości) – dążenie do wyprowadzenia przeciwnika z równowagi, gdyż wówczas nie będzie zdolny do logicznego myślenia;
- Chaotyczne zadawanie pytań – zadawanie pytań w niewłaściwej kolejności, aby przeciwnik pogubił się w wywodzie;
- Podstępne pytanie naprowadzające na tezę – zadawanie pytań odnoszących się do poszczególnych przypadków, na które przeciwnik odpowie i założenie, że zgodził się z tezą, którą te przypadki potwierdzają, chociaż teza nie wynika z tych przypadków;
- Etykietowanie – wybór słów i porównań, które nam pasują, np. naszą propozycję przeciwstawiamy zacofaniu, a propozycje przeciwnika nazywamy „nowinką”;
- Teza - antyteza – dawanie przeciwnikowi do wyboru pomiędzy tezą, a przejaskrawioną antytezą;
- Wmawianie przeciwnikowi, że zaakceptował naszą tezę, choć wcale tak nie było;
- Utożsamianie tezy bardziej kontrowersyjnej z mniej kontrowersyjną – przedstawienie przeciwnikowi jakiegoś słusznego, ale nie oczywistego stwierdzenia. Jeśli je odrzuci, wykazujemy, jest słuszne, co oznacza nasz triumf, jeśli przyjmie – to także nasz plus, bo przeciwnik zgodził się ze stwierdzeniem;
- Wskazywanie niekonsekwencji w myśleniu przeciwnika (*ad hominem*) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, szukanie w tym, co mówi przeciwnik

jakiejs sprzeczności z akceptowaną przez niego grupą lub sposobem postępowania
(*Nie spodziewałem się, że patriota może tak powiedzieć*);

- Subtelne rozróżnienie – wykorzystanie podwójnego znaczenia tego, co zostało powiedziane; po przedstawieniu przez przeciwnika mocnego argumentu, mimo, że chodziło o inne znaczenie;
- Zmiana tematu (*mutatio controversiae*) – odwrócenie uwagi poprzez zmianę tematu;
- Rozmydlenie – uciekanie się do ogólników powiązanych z tezą przeciwnika w celu późniejszego podważenia (np. tłumaczenie się omylnością ludzkiej natury);
- Przedwczesne wyciąganie wniosku z niekompletnych przesłanek – uważanie uogólnionych wspólnie przesłanek jako dowodu naszej tezy, choć nie są one kompletne;
- Reakcja na sofizmat przeciwnika – użycie nieuczciwego argumentu, kiedy przeciwnik użył takiego argumentu, co postawi przeciwnika w gorszej pozycji;
- Zarzut błędnego koła – postawienie przeciwnikowi zarzutu błędnego koła, co powoduje przeniesienie punktu ciężkości dyskusji;
- Dywersja – rozpoczęcie mówienia na inny temat, jak gdyby był to argument przeciwny, choć nie dotyczy to tematu dyskusji;
- Powoływanie się na autorytety (*argumentum ad verecundiam*) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, odwoływanie się do autorytetów, których wprowadzie druga strona nie uznaje, ale też nie może go zakwestionować, gdyż jest skrępowana szacunkiem i nieśmiałością, np. w dyskusji na tematy naukowe powoływania się na autorytet papieża i Biblii;
- Metoda ironicznej niekompetencji – powiedzieć, że przechodzi to nasze słabe możliwości pojmowania (gdy jesteśmy szanowani przez słuchaczy, co ma wskazać nonsensowną wypowiedź);
- Nienawistna kategoria pojęć – nadanie twierdzeniu przeciwnika nazwy: idealizm, spirytualizm, błazenada... (przyczepienie przeciwnikowi etykiety);
- Słuszne w teorii – niesłuszne w praktyce – podkreślenie, że teorii czegoś nie uwzględniła;
- Przypieranie do muru – zadanie pytania przeciwnikowi związanego z tematem, w którym się nie orientuje i przekonać w ten sposób, że mamy rację;
- Odwołanie się do korzyści osobistej przeciwnika (*ab utili*) – przekonanie, że korzystnej dla wszystkich byłoby przyjąć dane rozwiązanie, chociaż jest błędne

- Potok bezsensownych słów – zdezorientowanie za pomocą potoku bezsensownych słów, który pozornie wcale tak nie wygląda, szczególnie, kiedy przeciwnik udaje, że wszystko jest dla niego zrozumiałe;
- Argument ad hominem zamiast argumentu ad rem – obalenie argumentu przeciwnika, jeśli ma racje, ale użył błędnej argumentacji, uznając, że obaliliśmy całą tezę;
- Atak osobisty (ad personam) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, atakować przeciwnika, obrażać go, porzucać właściwy przedmiot sporu (*Nie jest pan Polakiem, jak może pan wiedzieć, co jest dobre dla Polski; Nie jest pan praktykiem, jak może się pan wypowiadać w tej kwestii i udzielać rad; Nie jest pan lekarzem, jak pan może radzić mi, jak mam leczyć grypę*);
- Odwrócenie argumentu (retorsio argumenti) – opiera się na „technice bumerangu” (odwrócenie kierunku dowodzenia), wykorzystanie argumentu przeciwnika i wysnuć z użytej przez niego przesłanki innego wniosku;
- Argumentum ad auditorem (argument odwołujący się do audytorium, słuchaczy) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, odwołanie się do audytorium, do gustów (*Czy chcecie państwo zaprzeczyć badaniom naukowców*);
- Prowokowanie do wyrażenia przesadnych sądów – nieuznawanie argumentacji przeciwnika i doprowadzenie do tego, że zostanie rozszerzona poza granice prawdy – takie argument łatwo obalić pozostawiając wrażenie, że obaliliśmy argument główny.

Argumenty związane ze strukturą logiczną

- Argumentum a contrario (z przeciwieństwa) - obalenie twierdzenia poprzez udowodnienie jego zaprzeczenia; jeśli przepis orzeka P (uprawnienie, zobowiązanie, zakaz itp.) o podmiotach będących w sytuacji S, to interpretacja *a contrario* mówi, iż orzeczenie P nie dotyczy - jeśli brak wyraźnego przepisu odmiennego - podmiotów nie będących w sytuacji S;
- Argumentum ab exemplo (z przykładu)- odwołanie się do przykładu, w którym wskazuje się na właściwości jakiegoś *a* jako dostarczające przesłanek uzasadniających daną tezę;
- Argumentum ad consequentiam (do konsekwencji): *Następstwem T jest (będzie) Z. Z jest czymś niekorzystnym, złym. Zatem: nieprawda, że T*;

- *Argumentum ad ignorantiam* (do niewiedzy) - pozamerytoryczny sposób argumentowania, z faktu, że nie dowiedziono (wzgl. przeciwnik nie potrafi dowieść) jakiegoś twierdzenia, wnioskuje się o fałszywości tego twierdzenia, np.: *Wszystko, co jest napisane w Biblii, to prawda - nikt nie wykazał, że jest inaczej*¹⁶⁸;
- *Argumentum a silentio* (z milczenia) - *Źródła Z₁, Z₂,..., Z_n nie wspominają, by Z wystąpiło, a zatem: Z nie wystąpiło*¹⁶⁹;
- *Argumentum a simili* (z podobieństwa) - wnioskowanie przez analogię ("od szczegółu do szczegółu" – na podstawie stwierdzonych podobieństw między przedmiotami wysuwa się wniosek o jeszcze głębszym podobieństwie tych przedmiotów;
- *Argumentum a fortiori* (ze wzmocnienia) - argument odwołujący się do wnioskowania o schemacie: *X jest w relacji R do Y, Y jest w relacji R do Z, zatem: X jest w relacji R do Z*¹⁷⁰;
- *Amfibolia* - błąd powstały na skutek stosowania wyrażeń wieloznacznych (*krytyka opozycji* – czy opozycja była krytykowana, czy krytykowała, *Demonstracje* wywołały reakcję władz).

Argumenty związane z ludzkimi uczuciami, potrzebami i preferencjami

- *Argumentum ad crumenam* (do trzosa) - pozamerytoryczny sposób argumentowania przekupstwo, zjednywanie sobie czyjejś przychylności przez podarunek, łapówkę itp.; pochopne traktowanie czyjegoś bogactwa jako kryterium wiarygodności;
- *Argumentum ad passiones* (do namiętności) - wykorzystywanie namiętności, inklinacji słuchacza, czy słuchaczy. Powoływanie się na to, co słuchacz najprawdopodobniej zaakceptuje z racji swoich uprzedzeń, pragnień, skłonności i przyjmowanych postaw
- *Argumentum ad temperantiam, ad modum* (do umiaru);
- *Argumentum ad amicitiam* (do przyjaźni) - powoływanie się, w prośbach, żądaniach, na więzy przyjaźni łączące osobę proszoną z proszącym; nakłanianie do podjęcia decyzji, do zrobienia czegoś w imię przyjaźni: „chyba zrobisz to dla przyjaciela”, „w końcu znamy się tyle lat...”;

¹⁶⁸ Broniąc tezy *T* żąda się, by przeciwnik udowodnił $\sim T$: *Potrafisz dowieść, że nie-T? Nie. A więc musisz uznać T.*

¹⁶⁹ Wiarygodność takiego argumentu zależy od wiarygodności założenia: *Gdyby Z wystąpiło, to któreś ze źródeł Z₁, Z₂,..., Z_n wspomniałoby o tym.*

¹⁷⁰ *Pogląd P zasługuje na wiarę. Pogląd Q jest bardziej prawdopodobny niż P. zatem: Pogląd Q zasługuje na wiarę.*

- *Argumentum ad populum* (do upodobań ludzi) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, argumentacja demagogiczna, obliczona na pozyskanie tłumu, złożonego ze słuchaczy prostych, niezdolnych do śledzenia skomplikowanych, abstrakcyjnych wywodów; powoływanie się na stereotypy, posługiwanie się rozumowaniami uproszczonymi, lecz odpowiadającymi sposobowi myślenia tłumu, np. *Wszyscy dobrze wiedza, że partia X to złodzieje*;
- *Argumentum ad socordiam* (do gnuśności, opieszałości) - argument pojawiający się w procesie zbiorowego podejmowaniu decyzji, kiedy skryci przeciwnicy decyzji ogólnie uznanej za słuszną, bojąc się jawnego oporu, argumentują, iż decyzja jest co prawda słuszną i trzeba wcielić ją w życie - ale chwila jeszcze nie jest właściwa i trzeba poczekać na bardziej stosowny moment;
- *Argumentum ad quietem* (do pożądanego poczucia spokoju) - argument typu: „zrób to (nie rób tego), a będziesz miał spokój”, wykorzystujący perswazyjnie wartość, jaką jest „święty spokój”;
- *Argumentum ad baculum* (do kija) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, odwoływanie się w argumentacji do groźby użycia przemocy w celu wymuszenia określonych działań bądź ich zaniechania. Na przykład: *To samo, co ty, mówił pewien człowiek, którego wylowiono niedawno martwego z rzeki*;
- *Argumentum ad vanitatem* (do próżności) – pozamerytoryczny sposób argumentowania, osłabianie krytycyzmu rozmówcy wobec przedkładanych mu argumentów poprzez schlebienie mu, dawanie do zrozumienia, że podzielenie takich czy innych zapatrywań świadczy o wysokiej inteligencji, wyrobieniu, rozsądku, zaś odrzucanie danych poglądów - przeciwnie - rodzi jakoby wątpliwości co do posiadania tychże zalet: *Dla ludzi światowych - takich jak Pan - jasne jest chyba, że..., Jestem przekonany, że łatwo dojdziemy do porozumienia - jest Pan przecież człowiekiem wykształconym*;
- *Argumentum ad ridiculum* (do śmieszności) - wyśmiewanie poglądów przeciwnika albo samej jego osoby w związku z bronionymi przez niego poglądami;
- *Argumentum ad nauseam* (do znudzenia);
- *Argumentum ad misericordiam* – pozamerytoryczny sposób argumentowania, (argument odwołujący się do litości / współczucia), pozamerytoryczny sposób argumentowania, w którym porzuca się spór i odwołuje do uczuć drugiej strony.

Argumenty związane ze źródłami przekonań

- *Argumentum ad fidem* (do wiary) - odwołujący się do wiary religijnej, jej zasad i prawd. Zwłaszcza argument przedstawiający przewrotnie jakieś tezy jako należące do prawd wiary, zawarte np. w Biblii itd. Fakt, że odbiorca jest wyznawcą danej religii, powoduje, iż zaufanie, którym darzy jej twierdzenia, przelewa on również na przedstawiane mu tezy;
- *Argumentum ad reverentiam* (do szacunku, respektu) - argument wykorzystujący szacunek, respekt żywiony przez słuchaczy wobec jakichś osób: autorytetów, dzierżących władzę, sław;
- *Argumentum ad vertiginem* (do płochości, lekkomyślności) - traktowanie przeciwnika w dyskusji jak kogoś lekkomyślnego, kto nie jest w stanie ocenić wagi wytaczanych argumentów: „jeśli nie przyjmujesz tych argumentów, to naprawdę nie ma sposobu, żeby ci wytłumaczyć, że twoje stanowisko jest nie do utrzymania, absurdalne”;
- *Argumentum ad antiquitatem* (do starodawności) - argument, w którym pochopnie wyprowadza się wniosek o słuszności jakichś poglądów, sposobu postępowania, wysokiej wartości jakiejś rzeczy, zjawiska itp. z faktu, iż dana rzecz czy pogląd mają starożytny rodowód.

5. Negocjowanie ze sprawcą

5.1. Przełamywanie oporu w negocjacjach z trudnym przeciwnikiem

Klasyki negocjacji W. Ury, R. Fisher i B. Patton sformułowali szereg zasad negocjowania z trudnym partnerem. Zasady te dotyczą negocjacji wszystkich rodzajów, nie tylko negocjacji kryzysowych¹⁷¹. Poniżej zostaną scharakteryzowane zasady omówione przez autorów w książkach *Odchodząc od NIE. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji*¹⁷² i *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*¹⁷³.

R. Fisher, W. Ury, B. Patton (1995) radzą postępować z trudnym przeciwnikiem w następujący sposób (tzw. negocjacyjne jujitsu¹⁷⁴):

Jeśli przepychanka nic nie daje, to co może działać skutecznie? Jak możesz zapobiec powstaniu błędnego koła akcji i reakcji? Nie odpowiadaj przepychanką. Gdy domagają się uznania swoich stanowisk, nie odrzucaj ich, Gdy oni atakują twoje pomysły, nie broń ich. Gdy oni atakują ciebie, nie kontratakuj. Przerwij błędne koło, odmawiając reakcji. Zamiast odepchnąć, usuń się z kierunku ich ataku i skieruj go na problem. [...] Zamiast przeciwstawiać się ich sile, skieruj ją na poszukiwanie interesów, opracowywanie obustronne korzystnych możliwości i poszukiwanie obiektywnych kryteriów.

W. Ury (Ury, 1995:48 – 177) przedstawił strategię przełamywania oporu w negocjacjach, która sprowadza się do kilku zaleceń:

- a) Nie reaguj: Idź na galerię
- b) Przejdź na ich stronę
- c) Przekształć
- d) Zbuduj im złoty most
- e) Stosuj siłę, aby edukować.

¹⁷¹ Są przytaczane w wielu podręcznikach teorii negocjacji (np. Donaldson, Donaldson, 1999; Bargiel-Matusiewicz, 2007).

¹⁷² Autorem książki jest W. Ury.

¹⁷³ Autorami książki byli R. Fisher, W. Ury oraz w drugim wydaniu współautorem został B. Patton.

¹⁷⁴ Negocjacyjne jujitsu – to strategia oparta na wzorze wschodnich sztuk walki, nawiązuje do jednej z żelaznych zasad negocjowania *Skupiaj się na problemie, nie na partnerze. Atakuj problem a nie człowieka!* Strona atakowana powinna skierować siłę ataku na problem bez konieczności przeciwstawiania się tej sile.

a) Nie reaguj: Idź na galerię

Można wyróżnić trzy powszechnie występujące reakcje w trudnych sytuacjach: kontruderzenie (wyrażenie wściekłości), poddanie się (popadanie w apatię), zerwanie stosunków (wycofanie z interakcji). Kontruderzenie niszczy relacje między stronami i rzadko doprowadza do rozwiązania satysfakcjonującego obie strony¹⁷⁵. Przeciwnieństwem jest poddanie się, ale jego skutkiem jest niesatysfakcjonujący wynik, i wzmocnienie zachowań drugiej strony¹⁷⁶. Zerwanie stosunków co prawda czasami przynosi pożądane wyniki, powoduje jednak. Należy jednak zastanowić się nad kosztami zerwania stosunków (Ury, 1995: 52).

Powstrzymywanie się od reakcji nazywa W. Ury „wyjściem na galerię”. Na przeciwnika trzeba spojrzeć bowiem jak na aktora, na którego przecież się nie złościmy, kiedy wypowiada obraźliwe słowa¹⁷⁷. W rezultacie powstrzymywania się od naturalnych reakcji, można dojść do porozumienia. „Wyjście na galerię” związane jest z nazwaniem gry. Rozpoznanie i nazwanie gry przeciwnika jest kluczem do wyeliminowania skutków stosowanej przez niego gry¹⁷⁸.

Powstrzymywanie się od reakcji, od natychmiastowej odpowiedzi może być realizowane na kilka sposobów: poprzez zrobienie krótkiej, parosekundowej przerwy (*Przerwij i nic nie mów*) (Ury, 1995: 62 - 63)¹⁷⁹ lub poprzez krótkie streszczenie fragmentu wypowiedzi drugiej strony (*Przewiń taśmę*), np. przez wypowiedzi

Pozwól, że upewnię się, czy dobrze zrozumiałem, co powiedziałeś, Przepraszam, ale nie zrozumiałem, czy mógłbyś powtórzyć?, Nie jestem pewien, czy dobrze zrozumiałem, co powiedziałeś, Pozwól, że upewnię się, czy zrozumiałem, co powiedziałeś (Ury, 1995: 63 – 65).

¹⁷⁵ Por. *Akcja prowokuje reakcję, reakcja prowokuje kontrreakcję i tak dalej w niekończącym się sporze.* (Ury, 1995: 49); *Jeśli nawet odniesiesz zwycięstwo w bitwie, to możesz przegrać wojnę* (Ury, 1995: 49 – 50).

¹⁷⁶ Por. nawiązanie do powiedzenia, że *ustępujący to ktoś, kto wierzy, że jeżeli będziesz rzucał tygrysowi steki wystarczająco długo, to jest szansa, że zostanie wegetarianinem* (Ury, 1995: 51).

¹⁷⁷ *Gdy stoisz w obliczu trudnych negocjacji, powinieneś się cofnąć, ochłonąć i spojrzeć obiektywnie na sytuację. [...] „Galeria” jest metaforą psychologicznego odseparowania się* (Ury, 1995: 54).

¹⁷⁸ W starożytnej mitologii zawołanie złego ducha po imieniu chroniło przed nim (Ury, 1995: 56).

¹⁷⁹ T. Jefferson powiedział: *Gdy jesteś zły, policz do 10, zanim coś powiesz; jeżeli jesteś bardzo zły, policz do 100* (Ury, 1995: 62). W. Ury zaznacza *Nie podejmuj natychmiast istotnych decyzji* (Ury, 1995: 66).

Dobre efekty daje zrobienie przerwy, np. opuszczenie na jakiś czas miejsca negocjacji, ale także zrobienie przerwy przy pozostaniu na miejscu.

Negocjator powinien oduczyć się każdego z naturalnych odruchów reagowania na atak (kontratak, poddanie się i ucieczka). Każda z nich pogłębia konflikt, zmniejszając szanse zakładników na przeżycie (Hołyst, 2009: 1029). Musi umieć powstrzymać się od reakcji na agresję werbalną i panować nad emocjami.

Emocjonalne reagowanie na sytuację – pisze B. Hołyst - jest największą przeszkodą w budowaniu silnej pozycji, to błąd, którego koszty są większe niż ewentualna satysfakcja płynąca z demonstracji swoich uczuć. Emocje tłumią działanie rozumu, tak że nie jest się w stanie jasno ocenić sytuacji, przygotować się do niej i w jakimś stopniu jej kontrolować. (Hołyst, 2009: 1030).

Przy przejściu na galerię negocjator powinien nabrać dystansu do sprawcy - aktora. Drugi sposób (nazwanie gry) to spojrzenie na agresję przeciwnika jako świadomie stosowaną przez niego strategię¹⁸⁰. Negocjator nie może zatem pozwolić, aby ta strategia była w stosunku do niego skuteczna. Trzeci sposób powstrzymywania się od gwałtownych reakcji to powstrzymanie się od reakcji, chociaż na kilka chwil i powtórzenie rzeczowej zawartości wypowiedzi sprawcy, z pominięciem inwektyw.

b) Nie spieraj się: Przejdź na ich stronę.

Bariera emocjonalna dotyczy nie tylko pohamowania własnych emocji, ale i wyciszenia emocji drugiej strony. W. Ury zaznacza:

Zanim zaczniesz dyskutować o problemie, musisz rozbroić osobę. [...] Rozbrojenie drugiej osoby to rozbrojenie ich wrogich emocji. (Ury, 1995: 70). Jeżeli chcesz, aby słuchali ciebie, zacznij od słuchania ich. Jeżeli chcesz, aby uznali twój punkt widzenia, najpierw uznaj ich. Aby skłonić ich do zgodzenia się z tobą, zacznij od zgodzenia się z nimi. (Ury, 1995: 71).

Należy słuchać aktywnie drugiej strony, utrzymywać kontakt wzrokowy, od czasu do czasu potakiwać odpowiadając: *Aha, Rozumiem, Tak, proszę kontynuujcie, A co się stało*

¹⁸⁰ A. Schopenhauer (1983, 59) wymienia technikę doprowadzenia przeciwnika do złości jako jedną z technik pomagających wygrać spór.

później?, a kiedy druga strona zakończy, należy spytać, czy nie chciałaby czegoś dodać (Ury, 1995: 71 – 73). Ważne jest parafrazowanie wypowiedzi drugiej strony, co daje jej poczucie, że została zrozumiana¹⁸¹. Należy jasno wytyczyć obszary braku zgody i podejść do nich optymistycznie, uznawać punkt widzenia drugiej strony, domagać się uznania swojego i wyrażać optymizm w kwestii możliwości przezwyciężenia różnic (Ury, 1995: 89).

Uznanie punktu widzenia drugiej strony nie oznacza zgody na ten punkt widzenia i wyraża się poprzez wyrażenia typu *To dla ciebie z ważna sprawa, Doskonale rozumiem, co masz na myśli, Rozumiem, o co ci chodzi*. (Ury, 1995: 75). Jednym z najlepszych sposobów uznania punktu widzenia drugiej strony jest uprzedzenie wypowiedzi *Gdybym był na waszym miejscu, widziałbym sprawę w następujący sposób* (Ury, 1995: 75). Rozbrojenie drugiej strony można osiągnąć bardziej przez uznanie, niż przez argumentację (*Rozumiem, jak się czujecie; Gdybym był na waszym miejscu, byłbym po prostu wściekły*) (Ury, 1995: 76), przy czym uznanie drugiej strony nie jest dowodem słabości, a odzwierciedleniem siły. Należy przyjąć spokojną i pewną siebie postawę i okazywać pewność siebie¹⁸².

Należy wyrazić uznanie dla autorytetu i kompetencji drugiej strony. Budowanie dobrych stosunków odbywa się poprzez na przykład rozmowy i zainteresowaniach, o hobby, rodzinie, jeszcze zanim pojawi się problem (Ury, 1995: 84 – 85).

Najważniejszą formą uznania drugiej strony są przeprosiny, jest to także warunek konstruktywnego rozwiązania sporu. W. Ury pisze:

Jeżeli nawet to druga strona jest przede wszystkim odpowiedzialna za kłopoty, w jakich się znalazłeś, zastanów się nad przeprosinami za swoją część. Twój wyraźny ruch może uruchomić proces pojednania, w trakcie którego oni przeproszą za ich część. (Ury, 1995: 78).

Kolejna wskazówka brzmi: *Zgadź się wszędzie tam, gdzie to możliwe. Trudno jest bowiem atakować kogoś, kto się zgadza.* Na początku lepiej koncentrować się na wspólnym problemie, chociaż to właśnie różnice tworzą problem (Ury, 1995: 80).

Rozładowując napięcie, należy jak najczęściej używać słowa *tak*: *Tak, macie rację w tym miejscu, Tak, zgadzam się z wami* (Ury, 1995: 81). Słowo *TAK* przekształca antagonistyczny spór w początek racjonalnego dialogu.

¹⁸¹ Parafrazowanie jest jedną z najbardziej użytecznych technik w repertuarze negocjatora (Ury, 1995: 73 – 74).

¹⁸² Por. *Brak strachu rozbija* (Ury, 1995: 78).

Ważne jest „dostrojenie się do częstotliwości” (Ury, 1995, 1995: 82), tj. przystosowanie swojego stylu komunikowania się, a także sposobu zachowania się do rozmówcy.

Przeciwny punkt widzenia należy prezentować bez kwestionowania punktu widzenia drugiej strony, a wręcz przeciwnie, przy docenianiu punktu widzenia drugiej strony i współlistnieniu różnic. Wynika to z myślenia w kategoriach *zarówno, jak i*, a nie w kategoriach *albo – albo*. Nie należy mówić *ale*. Wyrażając *ale*, można być bowiem zrozumianym *mylisz się*.

Korzystne jest formułowanie bezpośrednich nieporozumień w sposób łączny, przy tym punkt widzenia drugiej strony powinien być przedstawiony jako uzupełnienie, a nie jako przeciwstawienie (*Mogę zrozumieć, dlaczego tak ci na tym zależy i szanuję to. Jednakże pozwól mi wytłumaczyć jak to wygląda z mojej strony lub Całkowicie zgadzam się z tym, co próbujesz uzyskać. Mogłeś nie wziąć pod uwagę...*) (Ury, 1995: 86 - 87). W odpowiedziach skierowanych do drugiej strony trzeba zawrzeć kombinację pozornie przeciwnych poglądów, które są poglądami drugiej strony (wyrażenie uznania) i przedstawienie własnych poglądów (Ury, 1995: 88).

Należy przekazywać stwierdzenia wskazujące wpływ danego problemu na nadawcę (stwierdzenia typu *ja*), co zwiększa prawdopodobieństwo właściwego odebrania emocji i wrażeń przez drugą stronę. Nie kwestionuje to punktu widzenia drugiej strony, a daje inną perspektywę (Ury, 1995: 87). Typowe zwroty to: *Czuję, że..., Zmartwiłem się, gdy..., Nie czuję się dobrze z..., Widzę to w następujący sposób...*

Należy ponadto zapewniać o swoim zainteresowaniu osiągnięciem porozumienia *Myślę, że możemy się dogadać*. Stworzenie korzystnego klimatu negocjacji opiera się na zasadzie *Szacunek rodzi szacunek. Łatwiej jest słuchać kogoś, kto słuchał ciebie* (Ury, 1995: 90). Druga strona nie ma podstaw, aby zachowywać się wrogo w stosunku do kogoś, kto uważnie słucha oraz potwierdza, co zostało powiedziane.

Żelazną zasadą negocjatora powinna być zasada : *Nie podejmować polemiki na żaden temat*. Wątpliwą rzeczą jest, aby argumenty negocjatora trafiły do przekonania drugiej stronie w negocjacjach kryzysowych, wręcz przeciwnie mogłyby być źródłem negatywnych emocji lub je spotęgować (Hołyst, 2009: 1030). Sprawca oczekuje bowiem od wszystkich postawy wrogości.

Zachowania negocjatora powinny uwzględniać:

- aktywne słuchanie, okazywanie sprawcy szczerego zainteresowania;
- parafrazowanie wypowiedzi sprawcy;

- przemilczanie spraw, z którymi negocjator się nie zgadza;
- wyrażanie uznania drugiej stronie;
- przeproszanie sprawcy, gdy mówi o krzywdach, które go spotkały¹⁸³;
- przedstawianie własnych propozycji w sposób rzeczowy i bez prowokowania.

Teoretycy negocjacji radzą ponadto nigdy nie używać frazy „*Tak, ale...*”, a „*Tak, a ponadto...*”. Kiedy sprawca domaga się samochodu, negocjator nie mówi: *Tak, ale o tym decyduje dowódca AT* lecz: *Rozumiem, że potrzebny jest transport i przedyskutuję tę sprawę z dowódcą AT* (Tokarz, 2005: 202).

c) Nie odrzucaj: Przekształć

W rozmowie z drugą stroną należy zmienić układ odniesienia poprzez odwrócenie uwagi drugiej strony od stanowisk i skierowanie jej na identyfikację interesów. Można spytać *To ciekawe, dlaczego tego chcesz? Pomóż mi zrozumieć problem, który starasz się rozwiązać*, a w czasie odpowiedzi punkt ciężkości rozmowy przesuwa się ze stanowisk na interesy (Ury, 1995: 95). Należy zadawać pytania skierowane na rozwiązanie problemu, np. *Dlaczego właściwie tego chcecie? Na czym polega problem? Co was niepokoi?*

Ważny jest sposób zadawania pytań. Pytania można zadawać w sposób pośredni: *Nie jestem pewien, czy zrozumieć, dlaczego tego chcesz? Pomóż mi zrozumieć, dlaczego jest to dla ciebie ważne. Wydaje się, że strasznie ci na tym zależy – chciałbym zrozumieć dlaczego* (Ury, 1995: 98). Dobre rezultaty daje poprzedzanie pytania zwrotem potwierdzającym *Sluchałem tego, co powiedziałaś. Jestem pewien, że....., czy mógłbyś mi to wyjaśnić?*

Pytania *Dlaczego nie?* zamiast pytań *Dlaczego?* stosuje się, jeśli druga strona niechętnie ujawnia to, co dotyczy jej interesów, np. *Dlaczego nie można zrobić tego w taki sposób?, Co jest złego w tym podejściu?* (Ury, 1995: 99).

Pytanie z informacją wymagającą skorygowania stawia się, jeśli druga strona nie chce wyjawiać swoich interesów. Druga strona udzieli bowiem wtedy sprostuje niewłaściwe rozumienie ich intencji (*Jeżeli dobrze zrozumiałem to, co pan powiedział Czy to prawda?*)¹⁸⁴.

Aby wzbudzić zaufanie drugiej strony, należy przedstawić swoją propozycję (niekoniecznie w całości), po czym zadać uszczegóławiające pytanie (Ury, 1995: 100).

¹⁸³ Negocjator może opowiadać o podobnych niesprawiedliwościach, które spotkały jego samego (Tokarz, 2005: 202. Autor powołuje się przy tym na: McMains, Mulins 2001, 128.

¹⁸⁴ Druga strona wówczas odpowiedziałaby *To nie jest dokładnie prawda. Zapomniał pan o...*

Zadanie pytania *A jeżeli?* pozwala rozpocząć dyskusję na temat opcji. Zamiast odrzucać stanowisko drugiej strony, można powiedzieć *To jedna z możliwości*, po czym przedstawić swoje propozycje i poprosić o zasugerowanie kolejnych. (Ury, 1995: 101).

Zwracanie się o radę, to jeden z najskuteczniejszych sposobów zmiany gry i doprowadza do zaangażowania się drugiej strony w problem, np. *Co powinienem waszym zdaniem zrobić? Co zrobilibyście na moim miejscu? Co powiedzielibyście moim mocodawcom?* (Ury, 1995: 102).

Nie należy odrzucać stanowiska drugiej strony, a potraktować je jako punkt wyjścia w dyskusji na temat kryteriów uczciwości (*Pytaj: Dlaczego to jest uczciwe?*) Odrzucenie kryterium przez drugą stronę, powinno sprowokować ją, aby zgłosiła lepsze kryterium (Ury, 1995: 104)

Ważne jest stawianie pytań otwartych¹⁸⁵, np. *Jak? Dlaczego? Dlaczego nie? Co? Kto?*, które powinny skłonić drugą stronę do myślenia, a po zadaniu pytania otwartego spokojnie czekać na odpowiedź (Ury, 1995: 105). Jeżeli jedno pytanie nie daje oczekiwanych efektów, należy zadawać następne i czekać na odpowiedzi.

W przypadku zajęcia przez drugą stronę ekstremalnego stanowiska (*Wszystko albo nic*) można reagować w następujący sposób:

- Zignorować stanowisko drugiej strony;
- Zinterpretować w inny sposób stanowisko drugiej strony;
- Poddąć próbie stanowisko drugiej strony.

Oświadczenie *Masz czas do piątej* można zignorować. Jeśli był to blef, to druga strona najprawdopodobniej nie powtórzy stwierdzenia. Oświadczenie drugiej strony można ponadto potraktować jako źródło inspiracji (*Wszyscy chcielibyśmy skończyć negocjacje w tym terminie. To byłby ideał. Weźmy się lepiej natychmiast do pracy*). Gdy zbliża się termin ostateczny należy zaaranżować sytuację, aby termin ten upłynął niepostrzeżenie. Poddaje się w ten sposób testowaniu, czy rzeczywiście mamy do czynienia z blefowaniem przez drugą stronę.

Jeśli druga strona zgłasza żądanie w ostatniej chwili, nie należy kwestionować żądania, tylko zapytać np. *Czy sugerujesz, że ponownie rozpoczynamy negocjacje?* Jeśli druga strona odpowie *Nie*, to można powiedzieć *No cóż, uważam, że powinniśmy trzymać się osiągniętego porozumienia*. (Ury, 1995: 114).

¹⁸⁵ Na pytania rozpoczynające się od *Czy...* lub *Czy nie...*, można bowiem odpowiedzieć *Nie*.

W sytuacji przedłużających się blokad rozmowy i ciągłego stosowania trików, można dokonać przejścia na poziom negocjacji o negocjacjach. Taktyka drugiej strony może zostać rozpoznana i stanowi inspirację na temat danej taktyki (np. komplementu, iż zastosowano taką taktykę). Wskazuje to nieskuteczność taktyki, bowiem jej skuteczność opiera się wyłącznie na nierozpoznaniu. Trzeba jednak poruszyć kwestię zastosowanej taktyki bez obrażania drugiej strony spokojnym, zrównoważonym głosem (np. zamiast *Nie strasz mnie*, powiedzieć *Nie macie chyba zamiaru straszyć mnie, prawda?; Czy mogę dokończyć zdanie?*).

Należy negocjować na temat negocjacji. Można powiedzieć *Wydaje mi się, że sposób, w jaki negocjujemy, nie doprowadzi do oczekiwanego przez nas wyniku. Powinniśmy przestać kłócić się o poszczególne kwestie i przedyskutować reguły gry albo Coś mnie niepokoi i chciałbym pogadać na ten temat*, a po ustaleniu reguł można dalej negocjować. (Ury, 1995: 119 – 120).

Zasada ta *Nie odrzucaj: Przekształć* mówi, jak radzić sobie z żądaniami sprawców. Nie należy odrzucać żądań, chociaż byłyby najbardziej wygórowane. Jakiegokolwiek żądanie może być podstawą do dalszej dyskusji. Naturalnym odruchem jest odrzucanie żądań wygórowanych i niczym nieuzasadnionych. Negocjator powinien starać się zmienić podejście drugiej strony i zadawać pytania: *dlaczego?* oraz *dlaczego nie?*, np. *Dlaczego żądanie jest takie, jakie jest, dlaczego nie może być inne.* typu *Co by było gdyby...*, np. *A gdybyśmy to zrobili tak a tak.* Negocjator powinien zadawać pytania otwarte, dotyczące celu i przyczyny, pytać o radę (*Gdzie popełniam błąd? Co mógłbym zrobić w tej sytuacji? Co zrobilibyście na moim miejscu? Co powiedzielibyście swojemu przełożonemu?*) (Tokarz, 2005: 203). Sprawca udzielając odpowiedzi na pytania racjonalizuje swój sposób myślenia, gdyż odpowiadając musi uzasadniać swoje stanowisko.

Do kwestii terminów ostatecznych można podejść w sposób ignorujący, gdyż może to być blef, który się już nie pojawi w rozmowach lub wróci w formie bardziej łagodnej. M. Tokarz i B. Hołyst przytaczają na potwierdzenie swoich spostrzeżeń uwagę W. Mastenbroeka (1998, 123): *Bądź sceptyczny w stosunku do terminów ostatecznych narzucanych ci przez innych. Prawie zawsze przesunięcie ich okazuje się możliwe.* Negocjatorzy poszukują np. wiarygodnych, ale „niekontrolowanych” wydarzeń, takich jak święto, które uniemożliwiają zebranie pieniędzy na okup w terminie wyznaczonym przez sprawców. Jeden z czołowych negocjatorów tłumaczy: *Lubimy ostateczne terminy, im krótsze, tym lepsze. Jeśli raz go nie dotrzymasz, zepsuleś ich plan gry.* (Ury, 1995: 108)

d) Nie naciskaj: Zbuduj im złoty most

Budowa złotego mostu dla drugiej strony oznacza wciągnięcie ją w poszukiwanie rozwiązania, które staje się pomysłem drugiej strony i oznacza zaspokojenie jej interesów¹⁸⁶. Odrzuca się bowiem propozycje, w której nie ma się udziału i której się nie kształtuje. Należy więc poprosić drugą stronę o pomysły i sposób rozwiązania sytuacji. Pomysł drugiej strony może być dobrym punktem odniesienia (*Opierając się na twoim pomysle, co zrobilibyśmy gdyby..., Ury, 1995: 130*). Ważna jest prośba o konstruktywną krytykę drugiej strony (*Jak mógłbyś to udoskonalić? Czy możemy udoskonalić to z twojego punktu widzenia, nie pogarszając z mojego?*). Druga strona powinna mieć możliwość wyboru, także w drobnych sprawach (np. *Czy spotkanie o godzinie..., czy....*).

Błędne jest założenie o irracjonalności partnera i niemożności negocjacji z nim¹⁸⁷. W przypadku sprawców można przyjąć takie założenie, ale jest ono błędem. System wartości sprawców może być inny i nie należy odrzucać tego, co dla nas jest nieakceptowane. Zachowanie sprawców może być irracjonalne z naszego punktu widzenia, ale może mieć sens z ich punktu widzenia¹⁸⁸. Terrorysty np. motywowani są zazwyczaj głęboką potrzebą zyskania publicznego uznania ich sprawy. Sekret przekonania ich do zwolnienia zakładników często polega na tym, aby dowiedzieli się, że ich sprawa została wysłuchana, a zabicie zakładników zdyskredytuje ich w oczach opinii publicznej. (Ury, 1995: 135)¹⁸⁹. W wielu przypadkach chodziło terrorystom o wystąpienie w telewizji lub radiu (Ury, 1995, 135).

Zachowanie twarzy to sedno całego procesu negocjacji¹⁹⁰ (Ury, 1995: 141). W. Ury proponuje, aby dać partnerowi do ręki narzędzia, przy pomocy których będzie mógł zaprezentować swoje stanowisko w jak najlepszym świetle, aby nie dać mocodawcom możliwości zaatakowania proponowanego porozumienia jako niesatysfakcjonującego.

Kiedy negocjacje dobiegają końca, nie należy przyspieszać, gdyż przyspieszając można popełnić błędy (Ury, 1995: 147).

¹⁸⁶ *Zamiast rozpoczynać, jak każdemu by się wydawać, od punktu, w którym jesteś, powinieneś rozpocząć od miejsca, w którym jest druga strona, aby poprowadzić ją do końcowego porozumienia.* (Ury, 1995: 127).

¹⁸⁷ Często błędnym założeniem jest: Druga strona jest irracjonalna i nie da się jej usatysfakcjonować, pieniądze są najważniejsze, nie można zrealizować oczekiwań drugiej strony bez zagrożenia własnych (Ury, 1995: 134).

¹⁸⁸ *Dopóki, ich zdaniem, istnieje logiczne połączenie pomiędzy ich interesami a działaniem, dopóty możemy na nich wpływać* (Ury, 1995: 134).

¹⁸⁹ Powołanie się na ciekawą dyskusję technik negocjacji z porywaczami G. D. Fuselier: *A Practical Overview of Hostage Negotiation*. „FBI Law Enforcement Bulletin”. 1981, t. 50, nr 7.

¹⁹⁰ „Jest to esencja samooceny, godności, poczucia honoru, potrzeby działania zgodnie z zasadami i złożonymi wcześniej doświadczeniami oraz pragnienia korzystnego wizerunku w oczach innych. Wszystko to może być zagrożone, jeżeli stoją przed koniecznością zmiany swojego stanowiska. Sukces w przekonaniu ich, aby zmienili je, zależy od tego, na ile pomożesz im zachować twarz. (Ury, 1995: 138).

Wynik negocjacji nie może być odebrany przez sprawcę jako narzucony. Wręcz przeciwnie, należy stwarzać wrażenie, że rozwiązanie nie jest pomysłem negocjatora, lecz sprawcy. Ale warunkiem stosowania takiej taktyki jest wcześniejsze słuchanie, zadawanie pytań otwartych, prośba o radę i przedstawianie swoich pomysłów.

Negocjator powinien słuchać i nie przerywać¹⁹¹ (Tokarz, 2005: 223). Powinien dać możliwość sprawcy wypowiedzenia się w celu rozładowania emocji. Kiedy emocje opadają, sprawca bardziej racjonalnie ocenia sytuację. Oznakami aktywnego słuchania są: krótkie zachęty (*Jasne; Oczywiście; I co było potem?*), powtarzanie lub parafrazowanie wypowiedzi sprawcy (*Czy dobrze zrozumiałem – chce pan, aby...*), okazywanie współczucia (*Widzę, że cię potraktowali naprawdę niesprawiedliwie; Tak mi przykro*), trafne i łatwe do zrozumienia określanie przeżywanych przez sprawcę emocji (*Nie dziwię się, że wpadł pan wtedy w złość; Też bym się czuł tym dotknięty; Rozumiem pana niepokój*), przepraszenie (Tokarz, 2005: 223)¹⁹².

Jeśli wynik negocjacji byłby odebrany jako narzucony, wiązałoby się to dla niego z utratą godności. Aby stworzyć wrażenie, że wynik negocjacji jest efektem działań sprawcy, należy wyeksponować te elementy, które były związane w jakiś sposób z przyjętym rozwiązaniem (pot. *Chyba zaczyna mi się podobać ten twój wcześniejszy pomysł, abyśmy...*) (Tokarz, 2005: 223). W fazie finalnej nie należy przyspieszać negocjacji, wręcz przeciwnie, zwolnić tempo wyjaśniając między innymi, co będzie się działo, gdy sprawca się podda. Należy wykazywać czujność do końca incydentu, gdyż najwięcej ofiar występuje w fazie paniki na początku incydentu oraz wówczas, gdy nie przygotowano w sposób precyzyjny poddania się, gdyż za wcześnie wszyscy odczuli ulgę, że incydent jest w fazie finalnej i niedługo się skończy. Ważne jest zakończenie incydentu w taki sposób, aby sprawca zachował twarz¹⁹³.

e) Nie eskaluj: Użyj siły, aby edukować (a nie eskalować)

Kiedy druga strona staje wobec wyboru: zaakceptować konsekwencje braku porozumienia albo przekroczyć złoty most, to zadanie polega na wyostrzeniu tego wyboru w celu doprowadzenia do sytuacji, aż druga strona wyciągnie wniosek, że najlepszym sposobem zaspokojenia ich interesów jest przekroczenie mostu. Należy zatem zadawać

¹⁹¹ O roli aktywnego słuchania patrz D. Biel (2010).

¹⁹² Najważniejsze składniki aktywnego słuchania to słyszenie, rozumienie i pamiętanie (Burgoon, Hunsaker, Dawson, 1994; za Hołyst, 2009: 1041)

¹⁹³ *Rytuał honorowej kapitulacji można, a nawet powinno się uczynić przedmiotem szczegółowych i poważnych negocjacji* (Hołyst, 2009: 1031).

pytania, których celem jest skłonienie drugiej strony do myślenia o skutkach braku porozumienia (Ury, 1995: 152), np. *Jak myślisz, co stanie się, jeżeli nie dojdziemy do porozumienia?* (Ury, 1995: 153) *Czy zdajesz sobie sprawę, jak poważne konsekwencje może mieć dla nas brak porozumienia w tej kwestii?* (Ury, 1995: 154) *Jak myślisz, co zrobisz?*¹⁹⁴

W przypadku zastosowania groźby w drugiej strony, należy spytać, jak sądzą, jaka będzie reakcja na wprowadzenie groźby w życie¹⁹⁵. Takie pytania wskazują odporność na groźby drugiej strony. Nie należy stosować gróźb, tylko ostrzeżenia, gdyż samo zadawanie pytań nie zawsze wystarcza w celu edukowania drugiej strony. Jeśli jest to konieczne, należy zastosować bezpośrednie oświadczenie dotyczącego skutków braku porozumienia. W ten sposób druga strona będzie miała szansę ponownego rozważenia odmowy negocjacji. Czasem takie ostrzeżenie (przekazane neutralnym tonem) może być skuteczniejsze niż zastosowanie BATNA, która wtedy w wyobrażeniu drugiej strony może być jako groźniejsza, niż jest w rzeczywistości¹⁹⁶. Jako groźbę łatwo można zinterpretować użycie terminu ostatecznego. Bardziej skuteczne jest zatem tworzenie „naturalnych”, ostatecznych terminów, które pełnią funkcję ostrzeżenia, np. ustalenie rocznego budżetu, kwartalne zebranie zarządu, zbliżający się raport prasowy lub nadchodzące święta Bożego Narodzenia¹⁹⁷.

Jeśli druga strona ignoruje ostrzeżenie – wtedy należy uwiarygodnić swoją siłę poprzez zademonstrowanie BATNA. Unika się konieczności wykonania tego, co zostało zaplanowane¹⁹⁸.

Jeżeli nie ma innej możliwości, należy zastosować BATNA przy wprowadzeniu minimum niezbędnej siły (Ury, 1995: 160). Legitymizacja depersonalizuje stosowanie siły, jest zatem niej prawdopodobne, aby druga strona musiała reagować siłą, a wręcz przeciwnie – skłania do negocjacji (Ury, 1995: 162)¹⁹⁹.

¹⁹⁴ Chodzi o ocenę atrakcyjności BATNA. (*Co, twoim zdaniem powinienem zrobić?*)

¹⁹⁵ Na przykład *Oczywiście, możecie przystąpić do strajku. Jeżeli to zrobicie, czego oczekujecie od nas? Czy sądzą, że będziemy siedzieć z założonymi rękoma?* (Ury, 1995: 154).

¹⁹⁶ Groźba może odnieść skutek przeciwny do zamierzonego, gdyż bezpośrednia groźba jednocy drugą stronę. (Ury, 1995: 155).

¹⁹⁷ *Terminy tych wydarzeń wydają się być poza twoją kontrolą, są więc łatwiejsze do zaakceptowania dla twojego kontrpartniera* (Ury, 1995: 157).

¹⁹⁸ Przykładem mogą być symboliczne strajki w Japonii, w czasie których robotnicy noszą opaski na ramieniu w celu wskazania pracodawcom, jaka jest ranga ich skargi, co ma skłonić kierownictwo do negocjacji. Włączenie do negocjacji prawnika może wskazywać, że jest planowane oddanie prawy do sądu.

¹⁹⁹ *Im bardziej hamujesz swoje działania, tym mniej negatywna powinna być reakcja drugiej strony.* (Ury, 1995: 161).

W. Ury zwraca uwagę na rolę trzeciej siły (Ury, 1995: 163). Można zbudować koalicję i zwrócić się do osób związanych z drugą stroną²⁰⁰. Trzecia strona może zachęcać do negocjacji i pomóc w rozstrzygnięciu sporu poprzez mediację.

Nawet, gdy można odnieść zwycięstwo, należy negocjować²⁰¹. Szczególnie pod koniec procesu negocjacji²⁰². Negocjator przeprowadzający negocjacje ze sprawcami ujął to następująco:

Zachowujemy pewną elastyczność aż do końca, ponieważ chcemy, aby oni wygrali ostatnią rundę. Pod koniec jesteśmy łagodniejsi niż oczekują, ponieważ chcemy, aby myśleli, że dobrze wypadli (Ury, 1995: 175).

W negocjacjach o życie zakładników nie należy stosować gróźb, nie prowokować. Najbardziej słuszne jest naprowadzanie na właściwy trop pytaniami dotyczącymi konsekwencji poczynań sprawcy²⁰³. Sprawca powinien sam dojść do wniosku, że pokojowe zakończenie incydentu jest jego szansą. Negocjatorowi nie wolno w żadnym wypadku powiedzieć, że jego BATNA, to atak brygady antyterrorystycznej, a sprawca powinien sam dojść do tego wniosku.

Na zakończenie rozważań W. Ury stwierdza: *Zmierzaj do obustronnej satysfakcji, a nie do zwycięstwa (Ury, 1995: 176)*. W poniższej tabeli przedstawiono bariery i strategie przezwycięzające bariery komunikacyjne w negocjacjach.

²⁰⁰ *Jeżeli np. policja negocjuje z porywaczami, często wykorzystuje członków rodzin i przyjaciół, aby namówili ich do rozsądnego działania. W porwaniach międzynarodowych kraje, które mają jakieś powiązania z grupami porywaczy, często są proszone o wstawiennictwo (Ury, 1995: 164).*

²⁰¹ *W walce sił istotne jest, byś pamiętał, że twoim celem nie jest zwycięstwo dzięki przewadze siły, ale satysfakcja dzięki przewadze w negocjacjach. (Ury, 1995: 170).*

²⁰² *Bądź wspaniałomyślny przy końcu negocjacji. Powstrzymaj naturalne dążenie do walki o ostatni okruc. (Ury, 1995: 175).*

²⁰³ *Jak myślisz, jak zareagują władze, gdy dowiedzą się, co zamierzasz? (Tokarz, 2005: 204).*

Bariera	Strategia
Twoje reakcje. Ludzie to „reagujące maszyny” – reakcje na zachowania drugiej strony mogą przeszkodzić w osiągnięciu porozumienia	Idź na galerię – powstrzymanie się od własnych reakcji
Ich emocje – druga strona nie panuje nad emocjami i zachowuje się wrogo	Przejdź na ich stronę – rozładowanie negatywnych emocji
Ich stanowisko – druga strona zmusza nas do uległości	Przekształć – przyjmij najpierw stanowisko drugiej strony, staraj się zrozumieć jego uzasadnienie, próbuj je przekształcić
Ich brak satysfakcji – druga strona może nie być zainteresowana osiągnięciem porozumienia, może nie dostrzegać własnych korzyści z proponowanego porozumienia lub obawiać się utraty twarzy w wyniku akceptacji porozumienia.	Zbuduj im złoty most – należy zbudować most pomiędzy stanowiskiem drugiej strony, a rozwiązaniem satysfakcjonującym obie strony.
Ich siła – przyjęcie przez drugą stronę strategii wygrana-przegrana	Użyj siły, aby edukować – uwydatnić swoją siłę edukacyjną, aby wskazać drugiej stronie, że możliwe jest jedynie wspólne zwycięstwo

Tabela 13. *Bariery i strategie przewyższające bariery komunikacyjne w negocjacjach* (wg Ury, 1995)

5.2. Ogólne zasady negocjowania ze sprawcą

Informacje dotyczące taktyki prowadzenia negocjacji w aspekcie różnych kategorii sprawców zawiera program szkolenia negocjatorów policyjnych.

Występują w nim następujące elementy:

- Nawiązanie kontaktu
 - a) Przedstawienie się
 - b) Wpracowanie najkorzystniejszej formy zwracania się do siebie
- Sprowokowanie do spontanicznego wypowiedzenia się sprawcy incydentu
- Aktywne słuchanie (parafrazowanie, wzmacnianie)
- Ujawnienie aktualnych stanów emocjonalnych sprawców incydentów (wentylacja)
- Modelowanie stanów emocjonalnych (uspokajanie sprawców)
- Prowadzenie rozpoznania w zakresie:
 - a) Motywów działania sprawców
 - b) Oczekiwań ze strony sprawców
 - c) Istnienia współsprawców
 - d) Liczby zakładników, ich stanu zdrowia
 - e) Posiadanej broni i ładunków wybuchowych
 - f) Stopnia determinacji
 - g) Danych osobopoznawczych sprawców
 - h) Przygotowania się do incydentu
 - i) Danych dotyczących miejsca incydentu, usytuowania sprawców oraz ewentualnych zakładników
 - j) Innych informacji istotnych w prowadzonych negocjacjach.

Należy jednak zwrócić uwagę, że część wymienionych czynności może już podjąć pierwszy policjant na miejscu zdarzenia. Rola działań podjętych przez pierwszego policjanta, który prowadzi prenegocjacje jest zatem bardzo ważna, gdyż do czasu dotarcia negocjatora na miejsce incydentu można już zebrać cenne informacje na temat sprawcy i ustabilizować sytuację (Bodzioch, Poważa, 2002: 13 - 14). Policjant przystępujący do prenegocjacji powinien pamiętać, iż pierwszym i najważniejszym krokiem jest kontrola własnych emocji, a dopiero kolejnym krokiem – kontrola emocji sprawcy. Pierwszy policjant na miejscu incydentu powinien nawiązać kontakt ze sprawcą i ustalić sposób porozumiewania się. Powinien dać możliwość sprawcy spontanicznego wypowiedzenia się i słuchać wypowiedzi w sposób aktywny oraz uspokajać sprawcę. Rozpoznanie prowadzone przez pierwszego

policjanta na miejscu incydentu powinno dotyczyć następujących ustaleń: motyw działania sprawcy, oczekiwania z jego strony, stopień determinacji, istnienie / brak współsprawców, istnienie / brak zakładników, w przypadku, gdy sprawca wziął zakładników – ustalenie ich stanu zdrowia, posiadanie przez sprawcy broni, ładunków wybuchowych, danych sprawcy, sposobu przygotowania się sprawcy do incydentu, danych dotyczących miejsca incydentu, usytuowania sprawcy, łagodzenia żądań (Bodzioch, Poważa, 2002: 14).

W celu właściwego prowadzenia rozpoznania, niezbędne jest stworzenie związku ze sprawcą opartego a zaufaniu. Postawa negocjatora jest oparta na zasadzie *empatia bez prawdziwej sympatii*.

Pisząc o zasadach negocjowania, należy zdać sobie sprawę z tego, że z jednej strony trudno jest dopuścić lub zabronić stosowania pewnych praktyk, takich jak np. manipulacja czy podstęp. Takie narzędzia istnieją poza wypracowanymi technikami negocjacyjnymi i może nadejść moment, w których trzeba je będzie zastosować (Murawska, 2006: 12). Np. przed samym atakiem należy wciągnąć sprawcę w dyskusję, aby odwrócić jego uwagę od przygotowań policji do szturm.

Sposób mówienia negocjatora powinien być spokojny, powinien mówić raczej powoli, gdyż spokój udzieli się i drugiej stronie. Nie wolno przy tym komentować zachowania rozmówcy.

Zasadą główną jest: *Nie odrzucać wprost żadnego żądania*. (Tokarz, 2005: 224). Kiedy np. sprawca żąda środka transportu, nie można odrzucić jego żądania wprost. Podobnie dotyczy to okupu. Można w tym przypadku przekazywać drobne kwoty, stwarzając wrażenie, że okup zostanie przekazany w całości. Jeżeli natomiast sprawca domaga się wielu rzeczy, można skoncentrować się na jednej z nich. Przy tym negocjator powtarza żądanie sprawcy własnymi słowami i w formie uogólnionej, jak zaznacza M. Tokarz -

[...] daje korzystniejszy punkt wyjścia i rozpoczyna szczegółową dyskusję nad każdym aspektem tego żądania, jakby innych żądań nie było. (Tokarz, 2005: 224).

W ten sposób przemilcza się kwestię dotyczącą innych żądań sprawcy. Szczególnie, jeśli jedno z żądań zawiera ultimatum, można skoncentrować się na innym. M. Tokarz podaje przykład dialogu, gdy sprawca domaga się, aby o godz. 19.30 podstawiony został samochód Nissan Patrol z automatyczną skrzynią biegów. Negocjator może sparafrazować żądanie sprawcy: *Rozumiem – do wieczora potrzebny ci jest samochód* (Tokarz, 2005: 226). Nie

wolno jednak przesadzać, gdyż w fazie wstępnej sprawca traktuje swoje żądania jako ultimatum i jako nienegocjowalne. (Tokarz, 2005: 225).

Należy przy tym jak najwięcej czasu poświęcać dyskusjom na temat żądań elementarnych: rodzaj jedzenia, temperatury napojów, sposobu, terminu i miejsca dostarczenia i tych ustaleń przestrzegać. Jeśli sprawca prosi o coś innego, to należy uczynić to odrębnym tematem negocjacji. Nie należy przesadzać, aby sprawcy nie rozdrażnić²⁰⁴.

Żądanie jest formułowane, kiedy żądającemu coś się należy, zgodnie z normami (przepisami) prawnymi lub zasadami sprawiedliwości społecznej. Niewykonanie żądania pociąga za sobą sankcje instytucjonalne. W odniesieniu jednak do negocjacji policyjnych to stwierdzenie nie ma zastosowania. Żądający uważa bowiem, że mu się coś należy, ale jest to jedynie jego przekonanie, a negocjator ma uczynić wszystko, co możliwe, aby żądania sprawcy nie zostały spełnione i przy tym doprowadzić do bezsiłowego rozwiązania.

Należy trwonić czas na długich rozmowach, dyskusjach na temat drobiazgów, parafrazować żądania, modyfikować ich treść, dyskutować na temat drobiazgów, oceniać dwie strony każdego zagadnienia (Macdonald, Michaud, 1992, 116; za Tokarz, 2005: 225). Upływający czas powoduje zwiększenie znaczenia potrzeb elementarnych: zdobycie jedzenia i napojów, rozwiązania potrzeb fizjologicznych, higienicznych, zapewnienia bezpieczeństwa podczas snu itd. G. Kennedy zaznacza, iż

długie negocjacje pomiędzy porywaczami i władzami prowadzą do osłabienia nacisku tych pierwszych i powodują powstanie sytuacji patowej, a im dłużej trwa impas, tym bardziej porywacze redukują swoje żądania (aż do ostatecznego – umożliwienia ucieczki) (Kennedy, 1999: 341).

Upływający czas wpływa zatem na spychanie na plan dalszy pierwotnych żądań (Tokarz, 2005: 211), zwiększając przy tym prawdopodobieństwo ucieczki, czy obezwładnienia sprawcy (Tokarz, 2005: 212).

Sprawcy podają liczne terminy ostateczne i nieprzekraczalne ustępstwa, jakich oczekują od władz. Gdy zbliża się termin ostateczny, zadaniem negocjatora jest wciągnięcie sprawcę w dyskusję nad jakimś tematem zastępczym, np. nad kwestią okupu. Rozmowa jest prowadzona do upłynięcia owego terminu. Negocjator powinien przy tym zrobić wszystko,

²⁰⁴ Np. jeśli podać sprawcy papierosa i ogień, to nie jedną zapalkę, ale bardziej naturalne jest 2 lub 3 zapalki (Tokarz, 2005: 225).

aby w sposób niezauważalny upłynął termin ostateczny. Ma to bardzo silne działanie psychologiczne, wywołuje bowiem u sprawcy poczucie bezradności i nieskuteczności podejmowanych działań. W czasie dyskusji dotyczącej tematów zastępczych, gdy sprawca się denerwuje, należy wymieniać wszystkie możliwe czynniki obiektywne utrudniające realizację żądań, np. zamknięte banki, strajk na lotnisku, nieudolność władz, korki na ulicach, postępowanie dowódcy, które może negocjator krytykować. Postawić należy zatem pytanie, jak to jest możliwe, aby negocjator mógł w taki sposób prowadzić rozmowę ze sprawcą. W odpowiedzi należałoby zaznaczyć, iż negocjator jest dla sprawcy podstawowym, a niekiedy wręcz jedynym źródłem informacji o rozwoju sytuacji (Hołyst, 2009: 1044)²⁰⁵.

Negocjator powinien pamiętać, aby nie narzucił sobie jakiegoś ograniczenia, np. *Jedzenie zostanie dostarczone w ciągu 20 minut*. Każde opóźnienie będzie działało bowiem na niekorzyść negocjatora. (Tokarz, 2005: 227).

Należy unikać gróźb w stosunku do sprawcy, nie należy moralizować, oceniać i udzielać rad. W sytuacji zakładniczej nie należy oburzać się na sprawcę za złe traktowanie zakładników, gdyż daje to sprawcy poczucie siły i uczy, że w ten sposób może coś uzyskać (Tokarz, 2005: 228). W takiej sytuacji najlepiej nie reagować na takie zachowania. Trzeba sobie jednak zdawać sprawę z tego, że z punktu widzenia zakładników brak reakcji może być pojmowany jako brak zainteresowania ich losem. Należy natomiast okazywać sprawcy sympatię i szacunek za każdy akt cywilizowanego zachowania wobec zakładników (Tokarz, 2005: 228).

Nie należy zadawać pytań o charakterze technicznym (broń, liczba sprawców, imiona zakładników), do czasu, dopóki kontakty ze sprawcą nie będą bardziej „przyjacielskie” i bezpośrednie (Tokarz, 2005: 228). Nie należy jednak przekraczać w tym zakresie rozsądnych granic. Nie należy w sposób przesadny demonstrować uczuć pozytywnych. M. Tokarz (2005: 228) powołuje się na J. M. Macdonalda i D. L. Machauda (1992), którzy cytują pewnego sprawcę, który określił negocjatora jako zbyt miłego, aby można mu było ufać.

J. M. Macdonald i D. L. Machaud (1992, 115)), zalecają unikanie wypowiadania słów: *zakładnik, poddać się, aresztować, zabić, strzelać, antyterrorysta, sąd, sędzia, wyrok, więzienie* (za Tokarz, 2005: 228).

²⁰⁵ M. Tokarz podaje przykład *Zlituj się nade mną, ja tu robię, co mogę, i stoję na głowie, żeby to załatwić – w tej chwili szukamy dyrektora banku, bo gdzieś przepadł*. (Tokarz, 2005: 227).

Techniki usprawiedliwiania i rozgrzeszania²⁰⁶ można stosować, ale nie w przypadku sprawców motywowanych politycznie (Tokarz, 2005: 229) i jeśli nikt nie został zabity, ani ranny. Kiedy sprawca widzi ogromne siły policji, gapiów, sprzęt, broń, kamery telewizyjne, zaczyna widzieć swój czyn jako potworną zbrodnię, niemożliwą do wybaczenia. Ze strony policji takie przygotowania są sytuacją rutynową, ale sprawca widzi czekającą go karę w stopniu proporcjonalnym do zaangażowanych środków. Celem negocjatora jest zatem przekonanie sprawcy, że jego czyn nie jest aż tak naganny, ani on sam nie jest złym człowiekiem, jak o sobie sądzi. Podkreślać należy, że wszystko jest wynikiem nieszczęśliwego zbiegu okoliczności. Dodać należy, że w czasie trwania incydentu negocjatora nie zobowiązują ograniczenia dotyczące wprowadzania sprawcy w błąd (jak np. podczas prowadzenia przesłuchania) (Tokarz, 2005: 229; Hołyst, 2009: 1045)²⁰⁷. Ponadto w czasie trwania zdarzenia sprawca nie musi być informowany o przysługujących mu prawach (Tokarz, 2005: 229; Hołyst, 2009: 1045).

Dobre efekty daje stosowanie zabiegów w celu przyspieszenia pojawienia się potrzeb elementarnych lub przypomnienia o ich istnieniu²⁰⁸. Negocjator wtrąca np., że jest głodny (Tokarz, 2005: 226), że chce mu się pić, że jest mu zimno, gorąco, że musi zdobyć gdzieś papierosa. Dostarczane jedzenie jest słone, a lodowate napoje gorzej zaspokajają pragnienie, niż napoje ciepłe (Tokarz, 2005: 226 – 227)²⁰⁹. Oczywiście w odniesieniu do żądań elementarnych prowadzi się rozległe negocjacje na temat szczegółów dostarczenia, jakości potraw, sposobu przekazania pożywienia, co negocjator w zamian dostanie i kiedy za dostarczenie pożywienia, dlaczego to, a nie coś innego. Poza tym nigdy nie spełnia się żądań sprawcy w całości, ani od razu. Chodzi mianowicie o uświadomienie sprawcy, że jego działania nie są skuteczne i ma niewielkie możliwości oraz o zyskanie na czasie i zmęczenie sprawcy (Tokarz, 2005: 227).

Poniżej przedstawiono zasady prowadzenia negocjacji policyjnych sformułowane na podstawie materiałów kursu dla negocjatorów policyjnych.

- 1) Zasada działania w zespole (niepodejmowanie działań w pojedynkę i na własną rękę)

²⁰⁶ Technika rozgrzeszenia polega na zmniejszeniu u drugiej strony poczucia winy i zmniejszenie moralnej wagi czynu. Technika usprawiedliwiania polega na całkowitym lub częściowym zdjęciu odpowiedzialności ze sprawcy za popełniony czyn, np. wskazanie pechowych okoliczności lub szczególnej sytuacji, która doprowadziła do aktualnego stanu rzeczy lub na inne osoby.

²⁰⁷ B. Hołyst powołuje się w tej kwestii na M. Tokarza.

²⁰⁸ Są to zabiegi niekoniecznie komunikacyjne.

²⁰⁹ Praktycy odradzają dodawanie do potraw środków farmakologicznych, np., nasennych.

- 2) Zasada zbierania maksymalnej ilości informacji przed przystąpieniem do negocjacji
- 3) Zasada tworzenia maksymalnego bezpieczeństwa własnego negocjatorów
- 4) Zasada – ‘dowódcy nie negocjują, negocjatorzy nie dowodzą’
- 5) Zasada izolacji i nieprzemieszczania miejsca zdarzenia
- 6) Zasada opanowywana własnych emocji
- 7) Zasada budowy atmosfery zaufania (negocjator jako „przyjaciół”, „rzecznik” sprawcy incydentu)
- 8) Zasada gry na zwłokę
- 9) Zasada niezadawania pytań wprost dotyczących żądań sprawcy
- 10) Zasada angażowania sprawcy w wypracowanie rozwiązań korzystnych dla Policji
- 11) Zasada nieinformowania sprawcy o skutkach jego dotychczasowych działań
- 12) Zasada unikania w trakcie negocjacji słowa „nie”
- 13) Zasada rozmawiania ze sprawcą na każdy temat z uświadomieniem sobie, iż żądania sprawcy dotyczące: broni i amunicji, alkoholu i narkotyków, wymiany i dostarczenia innych zakładników, uwalniania więźniów nie będą realizowane
- 14) Zasada zatwierdzania przez dowódcę wszelkich ustaleń ze sprawcą.

5.3. Kompetencje komunikacyjne negocjatora

W negocjacjach ze sprawcą negocjator może stosować wybrane techniki psycholingwistyczne. Wybór techniki jest uzależniony od decyzji stosującego daną technikę, w jakim czasie i miejscu będzie stosowana. Zanim jednak przystąpię do omawiania technik manipulacji psycholingwistycznej stosowanych przez negocjatora, należy wyznaczyć jego kompetencje komunikacyjne.

Pojęcie kompetencji pochodzi od łacińskiego *competere* ‘nadawać się, współzawodniczyć, zajmować określoną pozycję’ (Kopaliński). *Kompetencja* to ‘zakres czyjejś wiedzy, umiejętności’: *Mieć kompetencja w jakiejś dziedzinie* (USJP). I. Kurcz (2006: 246) definiuje kompetencję komunikacyjną jako zdolność do posługiwania się językiem odpowiednio do sytuacji i słuchacza. Obejmuje z jednej strony zdolność do wybierania odpowiednich środków werbalnych, wokalnych i niewerbalnych, a z drugiej umiejętność uwzględniania sytuacji mówienia, a więc wartości poznawczych i emocjonalnych mówiącego, pełnionych przez niego ról społecznych, systemu norm i wartości. Mieści się z niej zakres wiedzy człowieka na temat posługiwania się językiem, tworzenia i używania jednostek językowych, posługiwania się językiem zgodnie z rolą społeczną i sytuacją, umiejętność przetwarzania informacji językowej i przeredagowywania własnych wypowiedzi. J. Stawnicka w artykule *Kompetencje komunikacyjne funkcjonariusza Policji. Część I* (2011: 6) pyta:

Jak jednak to czynić, aby posługiwać się językiem w sposób zróżnicowany, uzależniony od sytuacji? Opanowanie reguł obowiązujących w danym języku nie gwarantuje, że komunikat zostanie prawidłowo zrozumiany. Dlaczego bowiem jedni ludzie rozumieją się bez słów, a inni mają problem z porozumieniem się? Proces komunikowania się może być dodatkowo utrudniony poprzez brak sygnałów niewerbalnych potwierdzających właściwą interpretację komunikatu.

W codziennej pracy policjant musi być przygotowany zarówno na prowadzenie rozmowy w sposób ofensywny, jak i defensywny. W rozmowie ofensywnej, uwzględniając podział ról społecznych rolą funkcjonariusza Policji jest ostrzeganie, pouczenie, doradzanie i udzielanie pomocy (Dubbert, 2005: 96). Policjant powinien w sposób klarowny przedstawić swoje stanowisko i uprawnienia, zadawać odpowiednio skonstruowane pytania w celu

poznania problemu, określić przyczynę i zaproponować rozwiązanie. Ale w rozmowie o charakterze defensywnym niezbędne są zupełnie inne umiejętności.

Defensywne techniki rozmowy bazują przecież na informacjach, których dostarcza druga strona, jej komunikaty werbalne i niewerbalne. A zatem uzyskanie jak największej ilości informacji od drugiej strony świadczy o profesjonalnym przeprowadzaniu rozmowy. Aktywne słuchanie, prowadzenie rozmowy ukierunkowanej, właściwe zainicjowanie rozmowy w sytuacji kryzysowej, właściwe werbalizowanie i parafrazowanie – to właściwy kierunek działania w profesjonalnym komunikowaniu się. Każda sytuacja kryzysowa jest inna i posiada specyficzne cechy, negocjator powinien zatem charakteryzować się szczególnymi predyspozycjami psychofizycznymi. Powinien wykazywać zdolność do elastyczności w reagowaniu, w sposób umiejętny nawiązywać kontakty międzyludzkie, posiadać umiejętność aktywnego słuchania, łatwość werbalizowania swoich myśli, powinien być odporny fizycznie i psychicznie, potrafić kontrolować swoje emocje, posiadać wiedzę na temat mechanizmów psychologicznych występujących w kontakcie twarzą w twarz. Negocjator powinien zapoznać się z portretami psychologicznymi grup sprawców oraz z materiałami na temat prowadzenia negocjacji.

5.4. Techniki manipulacji psycholingwistycznej w negocjacjach policyjnych

W negocjacjach ze sprawcą zaleca się stosowanie następujących technik:

Technika aktualizacji

Negocjator może próbować oddziaływać na podświadomość sprawcy wywołując efekt mnemotechniczny przywołując obraz jakiegoś obiektu z określoną regularnością, stosując powtórzenia. Celem tej techniki jest kontrolowanie drugiej strony poprzez przywiązanie adresata do siebie lub przywiązanie do określonego obiektu. Język jest narzędziem doskonale sprawdzającym się w tej technice. Ale należy brać pod uwagę, że druga strona może zareagować reakcją obronną, jeśli nastąpi przesyt lub zmęczenie. Negocjator powinien znaleźć „złoty środek” stosując tę technikę.

Technika atrakcyjności

Technika ta polega na wzbudzaniu sympatii przez negocjatora. Negocjator stara się wykazać, że ze względu na szereg podobieństw jest bliski sprawcy. Podobieństwo dotyczy świata wartości, nastawiania do życia, hierarchii potrzeb, cech osobowości. Prezentując te podobieństwa posługuje się odpowiednią strategią słowną, wykorzystując regułę sympatii. Obecność osób pozytywnych w naszym otoczeniu wpływa przecież na nas pozytywnie. Poza tym lubimy osoby atrakcyjne, które mają poczucie własnej wartości, a nie zakompleksione i o małym poczuciu własnej wartości. Realizacje werbalne tej techniki polegają na poznaniu rozmówcy, rozpracowanie psychologicznym i socjologicznym (pochodzenia społeczne, wykształcenie, reprezentowane wartości i normy, poglądy polityczne...). Poza tym lubimy osobę, która zwraca się do nas z szacunkiem, pozytywnie nas ocenia. Wzbudzenie sympatii związane jest z poczuciem zobowiązania – odbiorca komunikatu czuje się w obowiązku odwdziżyć się. W ramach technik atrakcyjności negocjator upodabnia się do drugiej strony pod względem językowym w celu uniknięcia sztuczności rozmowy. Nie polega to jednak a powtarzaniu wypowiedzi drugiej strony, lecz na dostosowaniu pod względem stylu wypowiedzi, używane warstwy leksykalnej, budowy zdań itd.

Technika hipnozy

Z techniki hipnozy negocjator może zapożyczyć pewne wyrażenia językowe. Technikę taką można stosować tylko w przypadku, gdy się ma dobre przygotowanie

językowe, np. *Rozluźnij się i wycisz*²¹⁰. Ponieważ zdania wyrażane przez hipnotyzera powinny być wyrażane przy pomocy odpowiednich środków językowych, uwaga o stosowaniu tych środków odnosi się w tym przypadku również do negocjacji kryzysowych z możliwością wykorzystania niektórych elementów hipnozy. Intensyfikację sugestii osiąga się poprzez stosowanie odpowiednich spójników o funkcji harmonizującej np. *dlatego, ponieważ, bo, jednak, gdyż, aż do, w przypadku, zanim*. Wprowadzenie w stan oczekiwania natomiast – użyciem słów-kluczy *zanim, jak/gdy/skoro tylko, niebawem, za chwilę / moment*. Podczas prowadzenia negocjacji kryzysowych nie należy stosować słów związanych z przymusem: *musisz to zrobić, powinienes, jest zobowiązany...* Należy je tuszować.

W hipnozie nie wolno używać słów: *skrzywdzić, zabić, okaleczyć, kraść, oszukiwać, kłamać, szantażować, straszyć, fałszować, pomawiać, oczerniać*. Lepiej stosować wyrazy nasycone pozytywnie – *pomóc, sprawić radość, dobrze się przysłużyć, uwolnić od kłopotów*. Ta uwaga odnosi się również do negocjacji kryzysowych²¹¹.

W rozmowie ze sprawcą sytuacji kryzysowej należy używać ogólnikowych sugestii, aby nie można było ich zweryfikować. Takie informacje (o charakterze ogólnym, niesprawdzalne) wydają się godne zaufania, szczególnie przy ukrywaniu efektu manipulacyjnego. Należy posługiwać się wieloznacznościami, unikać konkretnych dat i terminów. Unikać konkretnych terminów i dat, posługiwać się wieloznacznościami.

Jeśli to możliwe, należy wykorzystać przeszkody zewnętrzne (hałas, szum, zakłócenia) i nie przedstawiać ich, jako coś nieprzewidzianego, na co nie ma się wpływu.

Technika immunizacji

Technika immunizacji²¹² polega na uodpornieniu drugiej strony na argumenty i ustabilizowaniu nastawienia w taki sposób, aby druga strona nie była skłonna zmienić swojego postępowania w przypadku prób przekonywania. W negocjacjach kryzysowych można zastosować działania wstępne techniki immunizacji. Negocjator przyjmuje pozory przyjaciela drugiej strony. (*Mówię to z troski o Ciebie – wyglądasz na zmęczonego*).

Przy pomocy technik werbalnych druga strona miałaby być sprowokowana do myślenia poprzez wzbudzenie lekkiego niepokoju w rezultacie subtelnego

²¹⁰ W ten sposób sugeruje się w hipnozie spokojne oddychanie przy wpadaniu w trans. Zdanie to można poprzedzić uwagą *Wyglądasz na dość zdenerwowanego* (ale nie: *Nie denerwuj się!* O zastosowaniu negacji w negocjacjach kryzysowych traktuje odrębny podrozdział rozprawy).

²¹¹ Por *Nie krzywdź zakładników!* – kwestia negacji i użycia słowa „krzywdzić”

²¹² *Immunizacja* biol. Uodpornienie organizmu na działanie czynników chorobotwórczych uzyskane w wyniku szczepień lub wstrzyknięcia surowicy (USJP).

przedstawienia aluzji, np. *Rozumiem, że niektórzy postąpiliby w taki sposób, ale może warto zastanowić się...*

Często argumenty negatywne powinny być zneutralizowane i stać się w oczach drugiej strony argumentami pozytywnymi, a także gruntującymi pozytywne nastawienie drugiej strony do negocjatora.

Technika intrygi

Jeśli sprawców jest kilku, można zastosować technikę intrygi, szukając sojusznika, który działając wspólnie z negocjatorem może zaszkodzić wybranej „ofierze”. Celem jest skłócenie grupy sprawców.

Technika kaznodziei

Technika kaznodziei polega między innymi na wytworzeniu zaufania i sympatii drugiej strony, a to zwiększa wiarygodność „manipulatora”. Należy mówić o wspólnym celu, podkreślać jedność. Można to osiągnąć między innymi poprzez stosowanie pytań retorycznych i częste użycie i powtarzanie słów „mocnych” *sila, energia, sukces, motywacja*. Można także nawiązać do swojej prywatności (*Pamiętam, kiedy.....Pamiętam, że raz znalazłem się w podobnej sytuacji i zareagowałem tak samo*). Właściwe reakcje daje także zwrócenie się do drugiej strony wskazujące na jej odbiór jako sceptyków (*widzę zwątpienie na waszych twarzach i brak zaufania zapewniam, że...*). Ważne jest właściwe operowanie głosem i komunikaty niewerbalne.

Technika kontrastu

Stosując technikę kontrastu można odwoływać się także do kontrastów językowych, tj. używać porównań w celu pozytywnego przedstawienia samego siebie (*nic – wszystko, mało – ogromnie dużo*)²¹³.

Technika kozła ofiarnego

Można winą za zaistniałą sytuację obarczać kogoś innego i szukać winnych, np. za opóźnienia w dostarczeniu żywności, pieniędzy itd..

²¹³ Poza kontrastami językowymi można stosować inne kontrasty, np. przebywanie w grupie ludzi małowównych (można zasłynać elokwencją), mało atrakcyjnych (można stać się bardzo atrakcyjnym), w gronie zmęczonych (jako osoba tryskająca energią).

Technika manipulacji słownej

Technika manipulacji słownej wiąże się z używaniem określonych słów, zwrotów wywołujących przewidywanie i oczekiwane skojarzenia. Można przy tym operować głosem, modulować jego wysokość, głośność, natężenie dźwięku, mówić z odpowiednią intonacją, zmieniać tempo mówienia. Wśród słownych technik manipulacji wymienić można: użycie form nieosobowych i pasywnymi (zacieranie odpowiedzialności)

Multiwerbizacja polegająca na tworzeniu nazw wielowyrazowych, tj. opisowych związków frazeologicznych lub struktur analitycznych i używaniu ich zamiast tradycyjnych nazw jednowyrazowych (Urbańczyk S., 1994, red.: 208)²¹⁴, np. *przygotowaliśmy się do tego – zostało stworzone solidne zaplecze osobowo-logistyczne*.

Eufemizacja – to użycie zastępczych środków językowych (wyrazu, wyrażenia lub zwrotu) w celu uniknięcia wyrazu, wyrażenia lub zwrotu zakazanego przez tabu językowe ze względu przyzwoitości, np. *zasnąć na wieki* ‘umrzeć’ lub niewskazanego ze względów perswazyjnych, np. *zająć upatrzone z góry pozycje* ‘wycofać się’ (Urbańczyk S., 1994, red.: 78).

Kolejną techniką jest zaburzanie poczucia pewności poprzez stwarzanie odpowiedniego psychoterapeutycznego podłoża rozmowy. Można to osiągnąć na przykład poprzez demonstracyjne milczenie symbolizujące zastanowienie, przez co góruje się nad innymi; wzbudzenie wątpliwości dezorientujące drugą stronę przez pytania: *Naprawdę? Jesteś pewien? Nie mylisz się? Jesteś tego pewien?*

Dobre wyniki daje operowanie dwu- i wieloznacznościami w kontekście niepełnych wypowiedzi. Druga strona musi zadawać dodatkowe pytania, aby przekaz był jednoznaczny.

Należy wskazać możliwość stosowania tzw. tricku Rogersa (Beck, 2007: 181). C. Rogers, amerykański psychoterapeuta opracował koncepcję podstawy koncentrującej się na osobie pacjenta, która polega na obserwacji sygnałów werbalnych i niewerbalnych osoby, która szuka pomocy lub porady. Manipulator nie daje drugiej stronie możliwości do ataku poprzez neutralizowanie sensu jego wypowiedzi i towarzyszącym jej emocjom. Druga strona myśli, że została zrozumiana. Manipulator parafrazuje treść wypowiedzi, ofiara myśli, że została zrozumiana przez manipulatora, ale są to tylko pozory, np. *Ja już mam naprawdę wszystkiego dość, wszyscy mnie denerwują. – mówi pani, że jest pani zdenerwowana i chciałaby wszystko rzucić – Tak, jestem już zmęczona nadgodzinami i wkurzona sytuacja*

²¹⁴ Multiwerbizmów używa się w celu uniknięcia wieloznaczności nazw jednowyrazowych oraz z powodu zaniku produktywności niektórych formantów słowotwórczych. Przykładem może być użycie multiwerbizmów z czasownikiem podać i rzeczownikiem odślownym, np. *podać starania, poszukiwania* w wyniku zaniku produktywności przedrostków sygnalizujących początek czynności (Urbańczyk S., 1994, red.: 208).

w naszej firmie - Może pani stan spowodowany jest deszczową pogodą i wieloma dodatkowymi zleceniami?...

Moderowanie toku dialogu i emocji polega na możliwości wygadania się osobie działającej pod wpływem emocji. Może zastosować tzw. pytania rozwijające : *Dlaczego Pan/Pani tak sądzi? Z czego tak Pan/Pani wywnioskował(a)?*

Dominować można także poprzez zainteresowanie, poprzez okazanie współczucia, zachęcanie drugiej strony do opowiedzenia o swoich problemach, sprawach prywatnych, bardzo osobistych zwierzeń, odpowiadać monosylabami (*no, aha, hm*). Ale jeśli manipulacja polega tu na okazaniu braku zainteresowania sprawami drugiej strony po wysłuchaniu jej, to w sytuacji kryzysowej osoba prowadząca negocjacje nie może postąpić w ten sposób, gdyż spowodowałoby to rozczarowanie drugiej strony i nie doprowadziło do ugody.

Stosując techniki manipulacji słownej korzystamy z gotowych zwrotów, fraz, związków frazeologicznych. „Kłamca zaangażowany w proces semantycznego projektowania nieprawdziwych myśli zaraz by się zgubił, musząc za każdym razem nadawać nowy semantyczny kształt swym nieprawdziwym doznaniom” (Antas, 1999: 228).

Do techniki manipulacji słownej zaliczyć należy ukrywanie intencji zamierzonej, a eksponowanie intencji wyrażanej. Odbiorca nie może rozpoznać intencji zamierzonej, gdyż to spowodowałoby osłabienie mocy perswazyjnej wypowiedzi. Wykorzystywanie kłamstwa, stwarzanie pozorów szczerości, nieprzestrzeganie maksymy jakości Grice’a (mów prawdę).

A. Awdiejew (1987: 30) wyróżnia trzy rodzaje intencji w aktach mowy: intencję zamierzoną, wyrażoną i odebraną.

Technika niszczenia

Technika niszczenia realizuje się między innymi poprzez polaryzację, co polega między innymi na stworzeniu wizji groźnych następstw i wskazanie drugiej stronie możliwości pozytywnego uczestnictwa w celu zapobieżenia tym skutkom. Negocjator może wskazać siebie, jak osobę życzliwą drugiej stronie i wybawcę wzbudzając obawy poprzez narastanie grozy i strachu – a potem obniżanie napięcia), co należy jednak czynić z wielką ostrożnością i używając wyszukanej leksyki nie powodując rozdrażnienia sprawcy. Kolejnym sposobem stosowania techniki niszczenia jest konstruowanie realnej potrzeby (przymus okoliczności), kiedy druga strona postawiona jest przed faktami dokonanymi. Manipulacja polega tu na dopasowaniu „obiektywnych faktów” do subiektywnych intencji i odpowiednim

ich przekazaniu²¹⁵. Manipulator odgrywa rolę miłego, lecz surowego przyjaciela z jednoczesnym ukrywaniem prawdziwych intencji i demonstrowaniem serdeczności i przyjaźni, która nie jest prawdziwa. W czasie prowadzenia rozmowy można zastosować zabieg wzmacniający (uintensywniający) obrazowanie rzeczywistości z wykorzystaniem stopnia najwyższego przymiotnika (najgroźniejszy, najgorszy) lub przedrostków (*ekstra-*, *mega-*, *super-*, *giga-*, *arcy-*...). Innym zabiegiem tej techniki jest szeregowanie rzeczowników, tworzenie „melodii słownej” z rzeczowników wpływających na uczucia odbiorcy w celu wywarcia wpływu, np. użycie synonimów w wyliczeniach przy oddawaniu nastroju).

Technika obrazu wroga

Technika ta polega na wykreowaniu wyobrażeń realnego bądź wyimaginowanego wroga. W fazie pierwszej dokonuje się tworzenie obrazu wroga przy pomocy środków językowych, sloganów i metafor oraz generalizacji i uabstrakcyjnienia. W fazie drugiej dokonuje się podtrzymywanie sugestii wroga i utrwalanie tego obrazu.

Technika przesądów

Przesady opierają się na wierzeniach o podłożu religijnym. Operując symbolami i codziennymi faktami można sterować zachowaniami osób przesądnych, pogłębiać w ten sposób lęk i wyprowadzić kogoś z równowagi emocjonalnej.

Technika przygwożdżenia

Może być zastosowana w negocjacjach kryzysowych w nieco złagodzonej formie. Działania negocjatora zmierzać mogą w kierunku podsunięcia rozwiązania, przy czym sprawca jest przekonany, że sam chciał takiego rozwiązania. Druga strona jest za to nagradzana pozytywnymi uwagami. Ostatni etap polega na doprowadzeniu do publicznego potwierdzenia swoich wcześniejszych zobowiązań.

Technika przyjaciół

Negocjator może stosować technikę przyjaciół w nieco zmodyfikowanej postaci. Podczas rozmowy ze sprawcą nie ma możliwości przechodzenia przez poszczególne etapy.

²¹⁵ Np. *Bardzo mi przykro, ale jesteśmy zmuszeni do Jest to sytuacja dramatyczna, ale jest to najlepsze wyjście w tej trudnej sytuacji, bo uda nam się uzyskać.....*

Ale można starać się spowodować wystąpienie uczucia sympatii, ważne jest wyświadczenie przysługi i kontrola drugiej strony. Po nawiązaniu kontaktu, należy rozpoznać potrzeby, a w czasie rozmowy prowadzonej w atmosferze spokoju pytać o zainteresowania, codzienne obowiązki czy życie rodzinne.

Technika przypodobania się

Technika przypodobania się wykorzystuje antyczną technikę *insinuatio*. Był to rzymski chwyt sądowy dotyczący trudnych czy wręcz skazanych na przegranie procesów. Oskarżenie i obrońcy stosowali ten zabieg w celu oczarowania sędziów i publiczności jako „ostatnia deska ratunku” wychwalając roztropność sędziów, ich talenty i doświadczenie. Technika ta wykorzystuje środki językowe w celu przypodobania się drugiej stronie. Manipulator wyraża udawany szacunek i sympatię dla drugiej strony, są to komplementy i pochlebstwa. Uruchamia w ten sposób działanie reguły sympatii. Technika polega na wzbudzeniu sympatii, uzależnieniu i przywiązaniu drugiej strony do siebie, wymuszeniu pewnych korzyści czy zachowań w rewanżu za drobne przysługi wyświadczone wcześniej przez manipulatora. W technice tej ryzykowna jest przesada, nie należy przekroczyć granicy, zwłaszcza, że komplementy padają przy osobach trzecich. Skuteczny w komplementowaniu jest konformizm, prezentowanie światopoglądu, stanowiska i postawy drugiej strony. Działa tu zasada lubienia, lubimy przecież osoby, które są do nas podobne. (*Zgadzam, się z tobą, podzielam twoją opinię...*). Pochlebstwo może być wtrącone, bądź pośrednie, wplecione w kontekst.

Technika skojarzeń

Polega na stosowaniu środków językowych w celu wywołania skojarzeń, emocji przez odpowiednie słowa i zwroty. Technika ta znana była już w starożytności. Jej stosowanie wymaga dużej sprawności językowej i doświadczenia. Druga strona może zostać wprowadzona w określony nastrój lub być zdezorientowana. Manipulator używa znaczących wyrazów-nazw i zwrotów wizualnych, symboli pozytywnych i negatywnych, co ma wywołać u osób docelowych wizje. Słowa powinny być odpowiednio dobrane. Można używać metafor, które są bardzo dobrym narzędziem do intensyfikacji emocji. Dobrze jest mieć katalog wyrazów i zwrotów skojarzeniowych,

Technika snu

Technika snu polega na przywoływaniu przykrych przeżyć i oferowaniu pseudopomocy, wywoływaniu u osoby docelowej podświadomej czynności projekcji, tak, jak podczas snu. Początkowo podkreśla się podobieństwa w celu wzmocnienia relacji bliskości, oferuje pomoc, ale ciągle przywołuje się przykre przeżycia. Nie należy stosować jej podczas negocjacji kryzysowych.

Technika współczucia

Stosując technikę współczucia manipulator wykorzystuje uczucia innych do własnych celów. Wysyła informacje, że potrzebuje pomocy, a druga strona ofiaruje mu taką pomoc. Może stosować leksykę nacechowaną emocjonalnie w celu wzruszenia drugiej strony (*sprawa życia i śmierci, sytuacja nadzwyczajna, rozpaczliwe warunki, stać na skraju przepaści, katastrofa*).

Technika wzajemności

Technika ta polega na uzależnieniu drugiej strony poprzez niesienie pomocy, przez co druga strona czuje się zobowiązana do wzajemności. Pierwszy krok to wyświadczenie drobnej przysługi drugiej stronie przy jednoczesnym zapewnieniu jej, że jest to przysługa bezinteresowna. W kolejnym kroku następuje prośba o przysługę w odpowiednim momencie, korzystnym dla manipulatora.

Technika zależności

Technika zależności polega na tworzeniu uzależnienia polegającego na tym, iż ofiara potrzebuje czegoś, co jest w posiadaniu manipulatora, manipulator wciąga ją do gry powodując uzależnienie. Manipulator poznał potrzeby ofiary, oferuje jej coś, czego ofiara pilnie potrzebuje i jest to dawkiowane. Gdy ofiara zwraca się do niego o pomoc, manipulator podbija cenę i odcina ofiarę od dóbr, które jej wcześniej dał.

Technika zarządzania wrażeniem

Technika zarządzania wrażeniem polega na autoprezentacji. Liczy się przy tym pierwsze wrażenie (cechy zewnętrzne oraz emocje i zachowanie). Ważną rolę w postrzeganiu osoby grają stereotypy dotyczące wyglądu zewnętrznego²¹⁶.

²¹⁶ Np. osoby grube uważane są za leniwe, ale i uczuciowe i dobrodusze, osoby chude za ambitne, skupione, nieufne, nerwowe i pesymistyczne. Ludzie ze średnio wysokim czołem oraz harmonijnym układem oczu i ust są

Technika złych argumentów

Technika złych argumentów polega na wywarceniu wpływu na drugą stronę, aby na podstawie pozornie dobrych argumentów podjęła szkodliwą dla siebie decyzję. W sytuacjach kryzysowych jednak pojęcie decyzji szkodliwej dla drugiej strony ma wymiar szczególny, gdyż to, co może wydawać się szkodliwe drugiej stronie dla niej samej, może okazać się w efekcie pozytywne dla bezsiłowego rozwiązania konfliktu.

Manipulator stosuje następujące argumenty:

Argumenty wysokiego wydatku (wykorzystywanie na podstawie zaangażowania w działalność na rzecz czegoś), np. *Tyle już pan zainwestował i szkoda panu tych kilku tysięcy. Istnieje pewne ryzyko, ale sukces jest tak blisko...*

Argumenty ogólne (bazowanie na doświadczeniach ogółu społeczeństwa), np. *Jak się powiedziało A, trzeba powiedzieć B...*

Argumenty większości (bazowanie na tym, że ogół wie, jak postępować i trzeba robić, jak wszyscy), np. *Na twoim miejscu każdy by tak postąpił; Wszyscy tak sądzą*

Argumenty pozbawiające samodzielności (w celu zapanowania nad osobami niezależnymi i trudnymi do kontrolowania), np. *Nie wydaje mi się, że się na tym znasz. Zostaw to mnie, bo zrobię to najlepiej, a ty możesz zepsuć.*

Argumenty o charakterze przymusu (można za ich pomocą manipulować mało pewnymi siebie osobami), np. *Pamiętaj, że jeśli nas teraz opuścisz, zostaniesz wykluczony i ponowny powrót do naszego zespołu nie będzie możliwy!*

Argumenty albo-albo (skupienie się jedynie na dwóch możliwościach rozwiązania), np. *Przykro mi to powiedzieć, ale zostały ci tylko dwie możliwe decyzje – albo się podasz do dymisji albo sprzeciwisz się prezesowi*

Argumenty ryzyka (stosując je ofiara nie będzie w razie niepowodzenia obwiniać retora, lecz siebie), np. *Warto zaryzykować i włożyć całe pieniądze w ten zakład, a może zgarnie się całą pulę...*

Argumenty pojedynczego przypadku (wyjątek w regule), np. *Słyszałem o facecie z naszej ulicy, który za ostatnie pieniądze przeznaczone na chleb kupił kupon lotto i głodny kilka chwil później stał się multimilionerem! Może będziesz miał takie szczęście...*

Technika zły-dobry

Technika zły-dobry polega na wzbudzeniu u ofiary przekonania, że stoi się po jej stronie. Może przyjąć postać działań ofiary (zaatakowanej werbalnie), wybawcy (broniącego ofiary przed atakiem innych), sprawcy (dominator czyniący komuś zarzuty. Nie jest to jednak konieczne, technika ta ujawnia się w działaniu manipulatora i ofiary, kiedy manipulator udaje „dobrego”. Negocjator stosuje argumentację opartą na zachęceniu – sugeruje, że ego prośby mogą poprawić sytuację odbiorcy w zależności do stosunku odbiorcy do tych próśb.

5.5. Argumentowanie w negocjacjach

W nakłanianiu sprawcy do postępowania zgodnego z wolą nadawcy negocjator stosuje argumentowanie. Uzasadniając konieczność argumentowania w procesie negocjacji przyjmujemy za R. Kaliszem (1993, 51), iż argumentacja jest złożonym aktem illokucyjnym, który obejmuje jedno lub (częściej) kilka wypowiedzi służących przekonywaniu. Negocjowanie ze sprawcą jest dyskursem nakłaniającym, w którym używa się argumentów jako narzędzi perswazyjnych / manipulacyjnych, w którym należy odbiorcę pozyskać, dowieść słuszności własnych przekonań i oczekiwań, a także stosować wybrane strategie nakłaniające.

Negocjator gra rolę przyjaciela, towarzysza niedoli, powinien okazać sprawcy współczucie. Celowe jest stosowanie argumentów związanych z ludzkimi uczuciami, potrzebami i preferencjami. W centrum zainteresowania jest sprawca, jego pragnienia, skłonności, przyjmowane postawy. Służy temu celowi *Argumentum ad passiones* (do namiętności). Stosowane tego argumentu polega na wykorzystywaniu namiętności, inklinacji słuchacza, czy słuchaczy, powoływaniu się na to, co słuchacz najprawdopodobniej zaakceptuje z racji swoich uprzedzeń, pragnień, skłonności i przyjmowanych postaw.

Zanim rozpoczną się negocjacje w sytuacji zakładniczej, negocjator musi sobie odpowiedzieć na pytania: *Czy potrafię zaakceptować co ta osoba robi? Czy potrafię pokazać tej osobie, że mi na niej zależy, pomimo iż nie zgadzam się z jej sposobem postępowania? Czy jestem w stanie wystarczająco długo słuchać tej osoby, aby pomóc jej wyciszyć się i rozwiązać sytuację na drodze negocjacji?* (McMains, Mullins, 2006: 222).

Neg: *Człowieku, zgadzam się z tobą. Szefowie nigdy nic nie rozumieją. (Man, I hear you. Bosses never understand)* (McMains, Mullins, 2006: 227)

Neg: *Wiesz, jak oni podchodzą do... (You know how they are about....)* McMains, Mullins, 2006: 227)

Neg: *Tak nie powinno się potraktować nawet psa (That shouldn't happen to a dog).* (McMains, Mullins, 2006: 227).

Negocjator nie może co prawda powoływać się na więzy przyjaźni (*Argumentum ad amicitiam*), gdyż sprawca jest dla niego obcą osobą, może jednak nakłaniać do podjęcia

stosownej decyzji w oparciu o regułę sympatii. Podkreśla wielokrotnie (stosując regułę powtórzeń), że zależy mu na sprawcy i chce mu pomóc:

Neg: *Panie Jacku, mi zależy na rozwiązaniu tej sytuacji, **chcę panu pomóc**.*

(Sytuacja 1)

Neg: *Panie Janie, pukam, bo **chcę panu pomóc**. **Bardzo mi na panu zależy**.*

(Sytuacja 2)

Neg: *Może **możemy pani pomóc** jakoś ?. (SPNK 1)*

Neg: ***Zależy mi na wszystkich ludziach** łącznie z panem. Na wszystkich ludziach, którzy tam są. (Lotnisko 2011)*

Neg: *Bardzo pana przepraszam, jeśli pana zdenerwowałem. **Zależy mi na tym, żeby panu pomóc**. (Przykład 1)*

W fazie wstępnej sprawca reaguje negatywnie. Jest to faza unikania, przerywania, zaprzeczania:

S: *Nikt mi nie może pomóc, odejdź stąd. (Przykład 1)*

S: *A w czym mi możesz pomóc? Miałeś kiedyś wrażenia, że życie nie ma sensu, a wszystko co robisz jest głupie i niepotrzebne. (Przykład 4)*

S: *Nie potrzebuję twojej pomocy, baranie jeden wypierdalaj stąd i zostaw nas w spokoju. (Przykład 7).*

Negocjator może stosować *argumentum ad populum* (do upodobań ludzi) powołując się na stereotypy i uproszczone rozumowania.

Negocjator stara się zwrócić uwagę sprawcy na sytuację zakładników i spowodować, aby sprawca spojrział na sytuację z perspektywy zakładników, co mogłoby służyć rozwojowi syndromu sztokholmskiego:

To dziecko musi być naprawdę przerażone bez swojej matki. Zastanawiam się co byś myślał na jej miejscu? (The child must be really scared without her mother. If you were her, I wonder what you might be thinking?) (McMains, Mullins, 2006: 247).

Odwołuje się przy tym do stereotypu matki: jej opiekuńczości, dawania dziecku poczucia bezpieczeństwa i wywołaniu współczucia.

Por. także: odwoływanie się do stereotypów, świata wartości (rodzina, żona, dzieci):

Neg: *Pana syn przechodzi cudowny okres – 2 lata. To w wieku dziecka okres, gdy niedługo zacznie mówić.*

S: *Jest wspaniały. Wszystko, co robię, robię dla nich.*

Neg: *Staram się pana zrozumieć, dlaczego jednak chce pan pozbawić się życia. Pozbawić swojego syna dorastania przy ojcu. (przykład 22)*

Podkreśla ważność sprawcy, chcąc wyeksponować jego *ego*:

Neg: *Wszyscy tutaj są specjalnie dla pana. (Sytuacja 1).*

Reakcja w fazie wstępnej negocjacji nie jest pozytywna:

S: *No to ja nie chce, żeby mi tutaj byli. Jestem nikim, żeby oni byli wszyscy dla mnie. (Sytuacja 1)*

Sprawca odwołuje się do groźby użycia przemocy w celu wymuszenia określonych działań lub ich zaniechania. (*Argumentum ad baculum* / do kija)). W przypadku niespełnienia żądań stosuje groźbę. Ten argument może być także stosowany np. przez organizacje terrorystyczne w celu wywołania strachu i lęku.

Argumentum ad vanitatem (do próżności). Taki sposób argumentowania stosuje negocjator poprzez schlebienie, dawanie sprawcy do zrozumienia, że podjęcie odpowiednich działań świadczy o takich czy innych zapatrywaniach, że sprawca jest człowiekiem rozsądnym:

Neg: *No pani Józeko ja **panią podziwiam** ponieważ ma pani trudną sytuację z małżonkiem a mimo to no opiekuje się pani swoim synem . No i z tego co pani mówi no to syn wyrasta na wspaniałego człowieka tak więc ja tylko mogę ..* (SPNK 1)

Neg: *Sonny, pozwól na chwilę. Świetnie sobie radzisz. Niejeden straciłby głowę. Kilka osób mogło zginąć, ale panujesz nad sytuacją. **Podziwiam cię.*** (Film *Pieskie popołudnie*)

Neg: *To, co mi powiedziałeś, świadczy o tym, że **jesteś niezwykle wartościowym i wspaniałym człowiekiem.** Twoje życie ma sens. Jesteś bardzo ważny dla swojej matki i brata.* (Przykład 4)

Negocjator odwołuje się do uczuć drugiej strony stosując – pozamerytoryczny sposób argumentowania (*Argumentum ad misericordiam* / argument odwołujący się do litości / współczucia), porzuca jakikolwiek spór i odwołuje się do uczuć drugiej strony:

Neg: *Krzywdząc siebie (yyy) zrobił pan krzywdę nie tylko jej, ale i osobom, które pana kochają.* (Sytuacja 1)

S: *Tak, a wymień mi parę osób, które mnie kochają.* (Sytuacja 1)

Neg: *Pana matka, pana ojciec, pana rodzeństwo.* (Sytuacja 1)

Neg: *Czy kocha pan swoją matkę?* (cicho)

S: *Pewnie, że kocham* (Sytuacja 1)

Neg: *Panie Jacku , znam takie powiedzenie, które powiedziała mi kiedyś moja matka chrzestna. „Kochaj matkę, bo masz jedną, czy bogata, czy też biedna, no gdy w życiu matkę stracisz, więcej szczęścia ni zobaczysz.” Jest coś magicznego w tym, prawda?* (Sytuacja 1)

S: *Tak, ale matka nie będzie żyła moim życiem, matka nie rozwiąże moich problemów. Ty też ich nie rozwiążesz.* (Sytuacja 1)

Neg: *Każdy rodzic żyje problemami swoich dzieci.* (Sytuacja 1)

Oto przykład zastosowania argumentu *a contrario* (z przeciwieństwa, polegającego na udowodnieniu tezy przeciwnej do zbijanej):

Neg: *Pan chce z nich zrobić męczenników i jeszcze im reklamę w dobrym świetle pokrzywdzonych robić? Dlaczego pan nie pokaże im, że nie mogą bezkarnie okradać innych ludzi. Teraz już wszyscy wiedzą, że dotknęła pana krzywda przez tych ludzi, ale ludzie nie wiedzą o szczegółach. Wie pan co myślę? Że jeżeli panu naprawdę zależy na tym, żeby ich ukarać i pokazać im, że nie mogą okradać takich ludzi, jak pan, to powinien pan na znak dobrej woli wypuścić ich, a wcześniej ogłosić nawet moimi ustami, że robi pan to, żeby zwrócić uwagę opinii publicznej na jawną kradzież i nie chciał pan nikomu zrobić krzywdy, a jedynie mocno zaakcentować swoją sytuację.* (Przykład 24)

Argumenty związane ze źródłami przekonań

Argumentum ad fidem (do wiary) - odwołujący się do wiary religijnej, jej zasad i prawd. Zwłaszcza argument przedstawiający przewrotnie jakieś tezy jako należące do prawd wiary, zawarte np. w Biblii itd. Fakt, że odbiorca jest wyznawcą danej religii, powoduje, iż zaufanie, którym darzy jej twierdzenia, przelewa on również na przedstawiane mu tezy:

S: *Wiele razy modliłam się do boga o siłę, o wytrwałość, lecz ona chyba mnie nie słuchał.*

Neg: *Czy uważasz, że Bóg, kiedy się modlimy o niego, o wytrwałość o siłę, to po prostu nam to daje, czy też daje nam okazje do tego, abyśmy wykazali się siłą i wytrwałością? Czy kiedy człowiek modli się o miłość, to Bóg daje mu miłość? Czy też okazję do tego, aby mógł kogoś pokochać?*

S: *Nigdy nie myślałam o tym w ten sposób.* (Przykład 10)²¹⁷.

W argumentowaniu ukierunkowanych na system wartości odbiorcy wyróżnić można 4 typy argumentów:

- Argumenty wykorzystujące oczekiwania odbiorcy i wskazujące na korzyści, jakie można uzyskać przyjmując proponowane przez osobę perswadującą tezy, np. argumenty wynikające z użyteczności, odwołujące się do obietnic, odwołujące się do zastraszenia...;

²¹⁷ Przykład 10. Sprawczyni to kobieta w wieku 29 lat, systematycznie zadająca się z osobami chcącymi popełnić samobójstwo. Z ustaleń wynika, że unika ludzi, ubiera się na czarno, czyta wiele na temat bezsensowności życia. Podczas rozmowy telefonicznej często podnosi temat odebrania sobie życia. Próbuje do tego przekonać innych. Na koniec rozmowy zgadza się być przebadana przez lekarza.

- Argumenty służące wywoływaniu emocji oraz wpływu JA na TY, MY na WY itd.;
- Argumenty odwołujące się do uczuć i emocji. Bazują one na moralnym szantażu, opartym na sankcjach moralnych. Wykorzystywane są argumenty, które przypominają odbiorcy o łączących go z perswadującym więzach przyjaźni, bazują na współczuciu, odwołują się do nienawiści, pogardy, niechęci do kogoś, uprzedzeniach...;
- Argumenty odwołujące się do autorytetów: odwołujące się do szacunku, respektu odbiorcy wobec jakichś osób, autorytetów, osób u władzy, sław... Odniesienie następuje do tych osób, jak i do wyznawanego przez nich światopoglądu, stereotypów, zwyczajów... .

Jak przekonać sprawcę do zmiany postawy? Na to pytanie można udzielić następującej odpowiedzi: Na zasadzie analogii do przekonywania zdecydowanego nieakceptującego (Myśliwiec, 2007: 121 – 122) należy przyjąć pozycję zgodną z pozycją partnera. Jest to najtrudniejsza dla negocjatora sytuacja. Ludzie są konsekwentni w swoich dążeniach, więc nie chcą zmieniać swoich poglądów. To dla nich dyskomfort, a nawet podważanie ich konsekwencji. Należy wówczas zająć pozycję zgodną z partnerem, albo pozycję neutralną. Nie można doprowadzić do zablokowania się partnera, gdyż wówczas nie będzie nas słuchał. Korzystne jest przy tym rozciągnięcie negocjacji w czasie, gdyż dostosowywanie się partnera to proces długotrwały, a przekonanie go, aby się dostosował, to proces jeszcze dłuższy.. Zaczynamy od szczegółów, które powinny mieć charakter neutralny, po czym przechodzimy do tego, co druga strona mogłaby przyjąć z niechęcią²¹⁸.

Negocjator deklaruje własne zdanie. Zapewnia o przekonaniu do sprawy. Niezależnie od reakcji drugiej strony, powtarza deklarację o gotowości udzielenia pomocy:

Neg: *Jestem o to, by ci pomóc. Jesteś dla mnie najważniejsza i w tej chwili nic innego dla mnie się nie liczy* (Przykład 10)

²¹⁸ Por. przykład z książki G. Myśliwca *Techniki i triki negocjacyjne, czyli jak negocjują profesjonaliści* (Myśliwiec, 2007: 122). Trzeba namówić gminę, aby wyraziła zgodę na budowę zakładu utylizacji odpadów. Zaczyna się od szczegółu – inwestor deklaruje budowę drogi z szosy do wsi. W rozmowie z gminą, zwraca się uwagę na ten szczegół. Również ważne będzie powstanie nowych miejsc pracy dla mieszkańców. Dopiero później ujawnia się, że chodzi o budowę zakładu utylizacji odpadów. Szanse na sukces są dzięki przyjętej strategii.

Neg: *Bardzo pana przepraszam, jeśli pana zdenerwowałem. Zależy mi na tym, żeby panu pomóc.* (Przykład 1)

Stosowanie argumentacji wyprowadzanej w podobieństwa pewnych cech między odmiennymi przedmiotami czy zjawiskami pozwala w sposób bardziej intensywny zasygnalizować omawiany problem:

Neg: *Rozumiem, pamiętam, że raz znalazłem się w podobnej sytuacji i zareagowałem tak samo...* (*I understand, I remember one time I was put in a similar bind and reacted the same way...*) (McMains, Mullins, 2006: 222).

Taka argumentacja w procesie nakłaniania spełnia szczególnie ważną rolę.

Zastosowanie argumentacji jednostronnej (Myśliwiec, 2007: 120 – 121 musi zawierać w pierwszym kroku deklarację własnego zdania w celu zapewnienia słuchacza o naszym przekonaniu do sprawy. Sprzedawca butów pokaże buty, które ma na nogach, żeby pokazać ich walory, pracownik biura podróży będzie opowiadał, że właśnie wrócił z pięknych wakacji, żeby zachęcić klienta do skorzystania z usług biura podróży. Po tym wstępie następuje prezentacja argumentacji jednostronnej, a wątpliwości są rozwiewane powtarzaniem argumentacji. W kolejnym kroku następuje sformułowanie wniosku. Można wówczas zastosować technikę przedwczesnego wyciągania wniosków z niekompletnych przesłanek (Schopenhauer, 1983: 81) - uważanie uogólnionych wspólnie przesłanek jako dowodu naszej tezy, choć nie są one kompletne, a druga strona nie zauważy usterek przy wnioskowaniu. Druga strona jest pod wpływem emocji, co blokuje możliwość logicznego myślenia. Można skłonić osobnika do rozsądnych działań poprzez skonfrontowanie go z negatywnymi konsekwencjami jego działań. Jest to metoda fabrykowania konsekwencji. Ale oprócz „czarnego scenariusz” możliwy jest i „różowy scenariusz”, tj. wskazanie możliwości odniesienia sukcesu przy przyjęciu proponowanego rozwiązania.

Wskazywanie niekonsekwencji w myśleniu przeciwnika (*ad hominem*) powinno być stosowane z niezwykłą ostrożnością. Polega bowiem na szukaniu w tym, co mówi przeciwnik jakiejś sprzeczności z akceptowaną przez niego grupą lub sposobem postępowania:

Nie spodziewałem się, że patriota może tak powiedzieć;

Nie spodziewałem się, że uczciwy człowiek może tak powiedzieć;

Nie wierze, że uczciwy ojciec tak by postąpił, nie wierzę, że kochająca matka tak by postąpiła.

Neg: *Streszczam się, natomiast zadałem wtedy panu pytanie, czy wszystko jest w porządku z pasażerami. **Domyślam** się, że człowiek, który był w wojsku i który zna musztrę wojskową i ma honor wojskowy, na pewno udzieli mi odpowiedzi i odpowie mi na to pytanie, czy wszystko w porządku jest z pasażerami.* (Lotnisko 2011)

Bezpieczne jest natomiast stosowanie zmiany tematu w celu odwrócenia uwagi sprawcy. Kolejna metoda, na którą należy zwrócić uwagę jest nazwana potokiem bezsensownych słów. Nazwa jest być może zbyt „ekstremalna”, chodzi jednak o to, aby zyskać na czasie, gdyż negocjacje, to walka z czasem. Kiedy negocjator mówi, jest szansa, że sprawca go słucha, z wówczas zwiększa się szanse dojścia do porozumienia. Właściwie, nie jest słuszne nazwanie tej metody potokiem bezsensownych słów, informacje przekazane przez negocjatora są wielkiej wagi (prośba o nierobienie krzywdy zakładnikom i wypuszczenie przynajmniej części z nich):

Neg: *To proszę ten ... wcześniejszy scenariusz, który pan powiedział o jednej osobie jest, myślę, że dla pana również bardzo ważne. A jeżeli mnie pan tylko wysłucha, myślę, że tyle osób, ile jest teraz na pokładzie, , może być też problemem pewnego rodzaju dla pana organizacyjnym, chociaż człowiek charyzmatyczny poradzi sobie tak, jak pan, ale nic chciałbym, żeby ktokolwiek robił panu problem, wiem, teraz mam informacje, że jedzie samolot, proszę podejść do okna, samochód, przepraszam proszę podejść do okna i zobaczyć samochód i bardzo pana proszę, i myślę, że to będzie również dla mnie bardzo istotne i dla ludzi, którzy tutaj są i zobaczą, że pan jest również w stanie dać od siebie tego jednego człowieka, tylko jednego na razie może* (Lotnisko 2011).

Neg: *Chcę, żeby pan wysłuchał czegoś bardzo ważnego dla mnie ... wiem, że mam pięć minut i kolejne pięć minut będzie dla mnie czasem, kiedy będę robił wszystko, żeby tak było, ale chce, żeby pan wiedział bardzo ważną rzecz ja tutaj jestem i rozmawiam z panem, natomiast ludzie, którzy fizycznie muszą zrobić niektóre rzeczy będą mniej robić i dłużej, niż pan by chciał. Dlatego wielka prośba, wiem, że mam pięć minut i postaram się, żeby te pięć minut mi wystarczyło. Ale jeżeli, to proszę nikomu nic nie robić. Tylko przez nieudolność jakiegoś pana , tak go nazwę bardzo grzecznie, dlatego, bo rusza się zbyt wolno* (Lotnisko 2011).

Negocjator może zastosować *Argumentum ab exemplo* (z przykładu) odwołujący się do przykładu, taki, w którym wskazuje się na właściwości jakiegoś *a* jako dostarczające przesłanek uzasadniających daną tezę. Jest to wskazanie przypadku, który potwierdza naszą tezę (Myśliwiec, 2007: 114):

S: *Jak pan mnie nie nawet słucha to jak pan mi może pomóc.*

Neg: *Też byłem kiedyś w trudnej sytuacji.*

S: *Jakiej ?*

Neg: *Życiowej - tak jak pani.*

S: *Ale jakiej konkretnie?*

Neg: *Nie miałem pieniędzy, było ciężko, mogłem tylko liczyć na rodzinę, bo jest najważniejsza. Miłość i rodzina - to wartości najważniejsze w życiu, kasa jest ważna, ale miłości się nie kupi. Pani syn bardzo panią kocha i czeka tu na panią. Chce, żeby pani do niego wróciła. (SPNK 1).*

Argumentum ab exemplo odwołuje się do zdarzenia rzeczywistego lub fikcyjnego, które jest użyteczne w danej sytuacji. Ten sposób argumentacji T. van Dijk (1985: 158) opisuje poprzez ujawnienie mechanizmu psychologicznego wpływającego na wybór takiego argumentowania:

N (nadawca) zakłada, że O (odbiorca) uczyni coś podobnego do tego, co N zrobił w podobnych okolicznościach i chce, by O, dzięki opowiadaniu N, znalazł odpowiednie warunki i konsekwencje takich czynów.

Powołując się na możliwość stosowania *Argumentum ad fidem* (do wiary), odwołującego się do wiary religijnej, jej zasad i prawd warto przytoczyć przykład symulacji sytuacji kryzysowej na Studiach Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych specjalność Negocjator Służb Mundurowych (patrz *Aneks*). Ponieważ odbiorca jest wyznawcą danej religii, powoduje, iż zaufanie, którym darzy jej twierdzenia, przelewa on również na przedstawiane mu tezy:

S: *Mogę powiedzieć, co tu się dzieje, chodzę sobie, tak, kontaktuje się z Bogiem, a i po prostu jest cudownie, tak, on mi mówi, co mam robić i jest po prostu pięknie, ten cały budynek wyleci w powietrze to jest jedyna droga, aby uratować ich wszystkich. [...]*

Neg: *No to powiedz mi, jakie to są modlitwy?*

S: A słuchaj mówileś w ogóle, że jesteś osobą, tak wierzącą, wierzysz w Boga, Bóg jest dla Ciebie najważniejszy.

S: Pan jest moim pasterzem, nie brak mi niczego. [...]

N: A słuchaj a powiedz mi, co jest dla Ciebie grzechem? [...]

N: Pan wskazał ci drogę. Pan umarł na krzyżu, mimo, że mógł zrobić wszystko zgodzisz się ze mną w tej kwestii, że Pan, że Jezus nie musiał umierać na krzyżu, mógł zrobić wszystko a jednak poświęcił się dla drugiego człowieka czy to nie jest jakaś wskazówka dla twojego działania? [...] Pan w stanie był się poświęcić dla tych osób a nie poświęcić innych czy ty mógłbyś zrobić tak samo, czy to nie jest rozbieżne z tym, co teraz mówię? (SPNK 2).

Nie należy natomiast stosować argumentów służących wywołaniu emocji negatywnych, np. argumenty podważające wiarygodność, zastosowanie ataku na rozmówcę, argumenty ośmieszające, wyśmiewające przeciwnika, odwołujące się do lęków.

Argumentowanie wspomagane jest innymi działaniami negocjatora. Z jednej strony są to działania ingracjacyjne, a drugiej przedstawianie siebie w jak najlepszym świetle jako osoby godnej zaufania i chętnej do pomocy w rozwiązaniu sytuacji konfliktowej. Technikom ingracjacji towarzyszy współczucie dla odbiorcy, który znalazł się w określonej sytuacji. Szczególnie ważne jest blokowanie i niwelowanie niepożądanych reakcji wrogości, dezaprobaty, zakłopotania, niechęci, oburzenia i irytacji.

Należy stosować argumenty proste z uzasadnieniem rozdzielnym. Wtedy każda z przesłanek jest niezależna od pozostałych i wspiera konkluzję. Użycie argumentu złożonego jest trudniejsze w odbiorze i wymaga uważnego śledzenia procedury nakłaniającej. Negocjator dąży do konstrukcji przejrzystego toku dowodzenia, np.

Neg: Panie Marku, nie martwi się pan o swoje dzieci? Nie boi się pan, że one są przerażone? Jak one to odbiorą? No i czy nie spowoduje to jakichś dziwnych pytań z jakichś dziwnych instytucji. Panie Marku, ta sytuacja zaczyna być kuriozalna. Niczego pan nie zrobił, a zachowuje się pan jak przestępca. Przecież napicie się wódki po pracy z bratem nie jest przestępstwem, przecież skaleczenie się w dłoń nie jest przestępstwem (Przykład 22).

6.Aspekt taktyczny negocjacji policyjnych

6.1. Rozwiązania organizacyjne i techniczne negocjacji policyjnych związane z koordynacją działań na miejscu zdarzenia

W niniejszym podrozdziale zostaną wskazane rozwiązania organizacyjne i techniczne negocjacji policyjnych związane z koordynacją działań na miejscu zdarzenia. Wskazana zostanie struktura dowódczo-sztabowa, omówione zadania sztabu dowódcy operacji, skład i zadania zespołu negocjacyjnego, wskazana konieczność rozpoznania kategorii sprawcy sytuacji kryzysowej, określone sposoby nawiązywania łączności taktycznej oraz formy dokumentowania przebiegu negocjacji²¹⁹.

Struktura dowódczo-sztabowa powoływana do rozwiązywania sytuacji kryzysowych obejmuje kierownictwo sztabu oraz zespoły funkcjonalne sztabu. W skład kierownictwa sztabu wchodzi: szef sztabu oraz kierownicy zespołów funkcjonalnych sztabu. W skład zespołów (stanowisk) funkcjonalnych sztabu wchodzi następujące zespoły: rozpoznania i analiz, taktyczny, logistyki, obsługi oraz łączności i informatyki. Poniżej przedstawiono strukturę sztabu dowódcy operacji oraz zadania sztabu dowódcy operacji w układzie tabelarycznym.

²¹⁹Na podstawie programu kursu dla negocjatorów policyjnych.

Struktura sztabu dowódcy operacji		Zadania sztabu dowódcy operacji
Kierownictwo sztabu	Zespoły funkcjonalne sztabu	
Skład kierownictwa sztabu: Szef sztabu Zastępca szefa sztabu Kierownicy zespołów funkcjonalnych sztabu	Skład zespołów (stanowisk) funkcjonalnych sztabu: Zespół rozpoznania i analiz Zespół taktyczny Zespół logistyki Zespół obsługi Zespół łączności i informatyki	Rozwiązanie sytuacji kryzysowej przy minimalizacji strat: a) Zbieranie, selekcja i analizowanie informacji dotyczących planowanych i prowadzonych działań oraz wypracowywanie na ich podstawie wniosków i prognoz rozwoju sytuacji) b) określanie sił i środków niezbędnych do usunięcia zagrożenia c) przekazywanie podległym siłom decyzji dowódcy operacji d) sprawowanie nadzoru e) współdziałanie ze służbami pozapolicyjnymi f) przygotowywanie doraźnych i okresowych meldunków oraz przygotowanie raportu końcowego

Tabela 14. *Skład zespołów (stanowisk) funkcjonalnych sztabu oraz zadania sztabu dowódcy operacji*

W skład zespołu negocjacyjnego wchodzi: dowódca, negocjator nr 1, negocjator nr 2, negocjator nr 3, negocjator nr 4, konsultant – psycholog policyjny, inne powoływane osoby, których udział jest niezbędny dla prawidłowego przebiegu negocjacji. Rolą dowódcy – koordynatora zespołu jest przydzielanie zadań zespołu negocjacyjnego i nadzorowanie ich realizacji, współpraca z dowódcą operacji policyjnej, informowanie dowódcę akcji lub operacji policyjnej o przebiegu procesu negocjacji, uzyskiwanie akceptacji dowódcy akcji lub operacji policyjnych dla istotnych uzgodnień między negocjatorem i sprawcą. Dowódca – koordynator zespołu informuje negocjatorów o decyzjach podejmowanych przez dowódcę

akcji lub operacji policyjnej, dotyczących sposobu prowadzenia negocjacji, jego zadaniem jest także uzyskiwanie informacji niezbędnych do właściwego prowadzenia negocjacji, sporządza sprawozdanie z przebiegu negocjacji, które wraz z kartą negocjacji przesyła do komórki organizacyjnej do spraw negocjacji w Komendzie Wojewódzkiej Policji niezwłocznie po zakończeniu negocjacji.

Rolą **negocjatora nr 1** jest nawiązanie kontaktu i prowadzenie negocjacji ze sprawcą sytuacji kryzysowej. **Negocjator nr 2** udziela pomocy negocjatorowi nr 1 w prowadzeniu negocjacji, przejawia gotowość do podjęcia zadań negocjatora nr 1, a w razie potrzeby zastępuje negocjatora nr 1. **Negocjator nr 3** dokumentuje przebieg negocjacji w karcie negocjacji i jego zadaniem jest przekazywanie informacji między dowódcą zespołu negocjacyjnego a negocjatorami, a także doradzanie i udzielanie pomocy w prowadzeniu negocjacji. Natomiast **negocjator nr 4** sporządza szczegółowe tablice sytuacyjne i udziela pomocy w prowadzeniu negocjacji. Zadaniem konsultanta jest obserwowanie i ocena stanu psychicznego sprawcy, a także doradzanie i pomoc w prowadzeniu negocjacji.

Zebranie informacji o sprawcy wiąże się z poszukiwaniem odpowiedzi na pytania:

Kim jest sprawca?

Kim są jego przyjaciele, rodzina, krewni?

Czy był notowany przez policję i za co?

Czy leczył się psychiatrycznie? Czy korzysta z profesjonalnej pomocy? Jeśli korzysta z profesjonalnej pomocy, to czy ten specjalista jest osiągalny? Jakie są specjalne umiejętności sprawcy?

Co wie o broni, materiałach wybuchowych, elektronice? Czy potrafi pilotować samolot, prowadzić samochód, uruchomić maszyny specjalistyczne?

Czy należy do jakiegoś kościoła, sekty, gangu?

Jakie są odchylenie, preferencje seksualne sprawcy?

Czy używa alkoholu, narkotyków?

Jakie są jego najbardziej palące problemy – pieniądze, życie uczuciowe, problem ze zwolnieniem warunkowym, uzależnienie? (James, Gilliland, 2006, 692; Miron i Goldstein, 1978, 93).

Rozpoznanie kategorii sprawcy sytuacji kryzysowej dotyczy stwierdzenia na podstawie uzyskanych informacji, czy sprawca jest osobą chorą psychicznie, czy jest to osobowość antysocjalna (kryminaliści, więźniowie, zatrzymani na gorącym uczynku), czy

jest to osoba w kryzysie lub terrorysta polityczny, czy też religijny. Należy przeanalizować kryteria w celu rozpoznania osobowości sprawcy. Pomagają w tym informacje o przeszłości sprawcy, o obecnej sytuacji (sytuacja rodzinna, finansowa, zawodowa, społeczna), jego sposób zachowania i zdarzenia przed incydem. Następnie należy sprecyzować sposób formułowania i treść żądań sprawcy, czy też zdać sobie sprawę z braku żądań. Należy określić stan emocjonalny sprawcy podczas incydemu oraz odpowiedzieć na pytanie, czy incydem był planowany, zwrócić uwagę na sposób traktowania zakładników, a także możliwość realnego spełnienia grózb przez sprawcę.

Wśród sposobów nawiązywania łączności taktycznej wyróżniamy: sposób *twarcą w twarz*, zza zasłony i osłony, przez telefon i telefon specjalny, przez urządzenia nagłaśniające (megafon, tuba), za pomocą radiotelefonu, CB. Przebieg negocjacji jest dokumentowany w formie pisemnej oraz nagrań. Dokumentacja jest przydatna w czasie incydemu, umożliwia odtworzenie negocjacji po incydencie i stanowi materiał szkoleniowy.

Dokumentacja przebiegu negocjacji zawiera następujące elementy:

- Czas rozpoczęcia incydemu
- Miejsce incydemu
- Tło i treść informacji
- Czas rozpoczęcia negocjacji i osób nawiązania kontaktu
- Treść wszystkich informacji uzyskanych w trakcie negocjacji wraz z podaniem czasu ich uzyskania
- Żądania sprawcy
- Terminy realizacji żądań wskazane przez sprawcę (tzw. godzina „0”)
- Dane osobopoznawcze sprawcy(ów) oraz zakładników wraz ze wskazaniem źródła tych informacji
- Formę i czas spełnienia bądź niespełnienia żądań sprawcy
- Bieżący opis stanu emocjonalnego i zachowań sprawcy
- Dokonywanie bieżących ocen dotyczących postępów w prowadzonych negocjacjach
- Czy od rozpoczęcia negocjacji ktoś został zraniony lub zabity
- Czy głos sprawcy jest niższy i bardziej racjonalny, czy mówi wolniej

- Czy nastąpiło zmniejszenie się częstotliwości wypowiadania gróźb lub dyskusji o przemocy
- Czy sprawca mówi przez dłuższe okresy czasu
- Czy sprawca mówi więcej o sprawach osobistych a mniej o początkowych żądaniach
- Czy sprawca mówi o zakładnikach jak o ludziach
- Czy jacyś zakładnicy zostali wypuszczeni
- Czy termin ostateczny przeszedł bez incydentów
- Czy nawiązała się nic porozumienia pomiędzy sprawcą a negocjatorem
- Czy sprawca wykazuje inicjatywę w nawiązaniu kontaktu
- Treść informacji dotyczących zakończenia incyduentu z uwzględnieniem formy, czasu i okoliczności poddania się sprawcy.

Należy podkreślić, że upływający czas pozwala na zgromadzenie danych wywiadowczych, pozwala na dotarcie do rodziny, znajomych, współpracowników. Możliwe jest także dotarcie do kartotek policyjnych w celu zdobycia niezbędnych informacji, między innymi kryminalnej przeszłości, przebytych leczeniach. Upływający czas pozwala także zdobyć informacje o stanie zdrowia zakładników. W tym czasie można także ustalić rozkład pomieszczeń w budynku, co ma znaczenie dla właściwego zaplanowania kierunku szturmu (przez okna, od strony piwnic, dachu itp.). W tym czasie należy przeprowadzić ewakuację osób postronnych, sprowadzić sprzęt i jednostki AT, rozmieścić snajperów, przygotować się do akcji ratunkowej i udzielania pomocy medycznej po ataku, usunąć ewentualne przeszkody na drodze planowanego ataku i transportu rannych.

W czasie trwania sytuacji kryzysowej konieczne jest współdziałanie sił policyjnych z innymi podmiotami pozapolicyjnymi, uregulowane poprzez system aktów prawnych w kwestii zarządzania kryzysami.

7. Aspekt komunikacyjny negocjacji policyjnych

7.1. Funkcje informacyjno-weryfikacyjne wypowiedzi w negocjacjach policyjnych

W nawiązaniu do wcześniejszych ustaleń metodologicznych i terminologicznych, zostaną scharakteryzowane funkcje informacyjno-weryfikacyjne wypowiedzi negocjatora i sprawcy w badanym materiale, a także wskazane warunki skuteczności komunikacji w perspektywie aktów mowy.

7.1.1. Funkcja powiadamiania

Wśród aktów modalno-syntaktycznych A. Awdiejew (1987: 130 i nn.) wyróżnia pytania, wyrażenie akceptacji dla sądu partnera oraz wyrażenie braku akceptacji dla sądu partnera. Natomiast S. Grabias (1994: 263 i nn.) wyróżnia akty o funkcji informacyjnej, a wśród nich: oznajmienia²²⁰, potwierdzenia i przeczenia. Podobnie E. Laskowska (2004) do aktów powiadamiania zalicza oznajmienia, potwierdzenia i przeczenia. Najbardziej typowe dla aktów mowy powiadamiania są oznajmienia.

Formuła aktów powiadamiania jest następująca:

Wyrażam sąd asertywny, że P, po to, by cię poinformować, że P, więc przyjmij za prawdę P (Laskowska, 2004: 55).

Negocjator może podawać przy tym źródło informacji, używa także operatorów blokujących weryfikację (Awdiejew, 2004b: 71- 80)²²¹. Do operatorów blokujących weryfikację należy między innymi operator *przecież* sugerujący, że przekazana informacja jest znana rozmówcom:

*S²²²: Wiesz, że mi z tym ciężko, działałam pod dużą presją. **Przecież** dobrze o tym wiesz* (Film *Pieskie popołudnie*).

Wzmacnianie wiarygodności przekazu możliwe jest poprzez użycie operatorów

²²⁰ Oznajmień nie wyróżnia A. Awdiejew.

²²¹ O operatorach interakcyjnych zob. 7.6.

²²² W przykładach używane są skróty: N – negocjator, S. – Sprawca, K. – kobieta. Negocjatorem jest w tym przykładzie policjant interweniujący w sytuacji kryzysowej, w której matka nie chce wpuścić funkcjonariusza policji do domu. Zgodnie z orzeczeniem sądu dzieci zostaną umieszczone w placówce wychowawczej.

metatekstowych odwołujących się do wiedzy ogólnej, np.

S: *Ale ja nie chcę z nim rozmawiać, w ogóle mam go w dupie i już nie będę z nim rozmawiał. Co to jest w ogóle za gadka.*

Neg: *Nikt z sąsiadów nas teraz nie słyszy.*

S: *Nie skądże.*

K: *Nieprawda, **wszyscy wiedzą*** (Sytuacja 2).

oraz odwołujących się do wiedzy rozmówcy:

S. ***Dobrze** wiesz, że wszyscy policjanci to psy. Powtarzaj za mną: Jestem psem*
(Komunikacja II).

S: *Jadźka, mówiłem ci, to nie ma sensu. Mówiłem ci, w dupie nas mają. [...] Nawet jak zostaniesz sama, będziesz miała przejebane.*

K²²³: *Ja nie zostanę sama, **wiesz dobrze**, że nie zostanę sama* (Sytuacja 2).

odwołujące się do informacji przekazanej przez inną osobę:

Neg: *Ale największą miłość daje mu pani czyli matka.*

S: *Jak wariatka ?!*

Neg: *Ale dlaczego Pani tak mówi jak przecież syn nic takiego nie powiedział.*

S: *Bo **wszyscy tak mówią** ... Że ja jestem wariatką* (SPNK 1).

Oznajmienie

Oznajmienia są najbardziej typowymi dla powiadamiania aktami mowy. Formułę oznajmienia można wyrazić następująco:

Wyrażanie wiedzy, że P: Stwierdzam, że jest P.

Funkcją oznajmienia w dialogu jest inicjatywa nadawcy. Cel pragmatyczny tego aktu mowy jest przyjęcie za prawdę, że *P*. (Laskowska, 2004: 39). Podział oznajmień ze względu

²²³ K – kobieta, uczestnik sytuacji kryzysowej.

na stopień obserwowalności (Laskowska, 2004: 52) uwzględnia fakt, iż największy stopień obserwowalności mają fakty, które przylegają bezpośrednio do chwili mówienia:

Oto kilka przykładów:

Neg: *Mam informację, że one [pojazdy] się zatrzymały, a nie chcę, żeby pan się niecierpliwił. Nie chcę, żeby komukolwiek się coś stało* (Lotnisko 2011).

S: *Słuchaj, mam dość czekania na paliwo, więc masz w geście dobrej woli dwójkę ludzi. Od razu informuję, jeden jest cały, a drugi to ma ranę lewej ręki. Nie wiem, co z nim jest, żyje, zdycha, wyjdzie dwójka ludzi. Powiedz mi, bo mam już dość kurwa czekania handlowania, w którą stronę chcesz, żeby poszli, żeby jak najszybciej dostał paliwo* (Lotnisko 2011).

Neg: *I jeszcze chciałem pana poinformować²²⁴, żeby nie poczuł się pan zagrożony. W kierunku tych ludzi wyjedzie pojazd, który ich zabierze* (Lotnisko 2011).

Neg: *Pozwolę sobie przerwać na chwilkę, bo dostałem nowe informacje²²⁵* (Lotnisko 2011).

Oznajmienia dotyczą także faktów zaistniałych w przeszłości:

Neg: *Pani Józefo, dostałam taką informację, że dzisiaj w państwa mieszkaniu około 14 było słyhać krzyki jakąś kłótnię, tak? Co się stało Pani Józefo?* (SPNK 1)

Oznajmienie dotyczy zaistnienia faktu, przypisywania właściwości obiektom, stwierdzania związku między obiektami, stwierdzania tożsamości lub różnicowania zjawisk.

Potwierdzenie

Wyrażanie wiedzy, że P: *Potwierdzam, że P''*

Funkcją potwierdzenia w dialogu jest reakcja na wyrażenie sądu asertywnego. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy realizuje się następująco: *Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą N* (Laskowska, 2004: 39).

²²⁴ Tj. informuję pana, że...

²²⁵ Tj. mam nowe informacje.

Wyrażaniu zgody z sądem partnera towarzyszyć może sąd wartościujący, np.

Neg: *Ale bardzo wiele pani powiedziała mi dzisiaj. Naprawdę można wynieść z tego wiele wniosków i uważam, że nie jest tak, jak mówi o pani mąż. Jest pani osobą wrażliwą, ponieważ pani powiedziała mi wcześniej, że bardzo kocha swojego syna... **jest to prawda*** (SPNK 1).

Neg: *Bardzo pana przepraszam. Wie pan, skok z tej wysokości, nie zawsze kończy się śmiercią. Czasem można zostać kaleką na całe życie. Leżeć na łóżku, jak nikt się panem nie będzie...*

S: *Wiesz co, ty żeś mnie kurwa zadziwił maksymalnie. Taki żeś jest głupi, to żeś teraz błysnął, **faktycznie**. Kaleką to bym nie chciał być. Ale kurwa ty nie jesteś głupi, no to czekaj, czekaj, czekaj...*

Neg: *Ale ja chcę panu pomóc* (Sytuacja 2).

Neg: *No, **dobra** - **masz** w tym wypadku rację* (Well that's – you're right there) (Taylor, 2002: 43)²²⁶

W kolejnym przykładzie negocjator użył stymulatora potwierdzenia *prawda*, oczekując od rozmówcy włączenia się do konwersacji poprzez potwierdzenie przekazanej informacji.

„Na początku negocjator wychodzi za okno i staje obok człowieka, który grozi odebraniem sobie życia. Dalej monolog, z pewnymi skrótami, przebiega mniej więcej tak:

*Cześć. A tak przy okazji, masz zapalki? Hej, to twój pierwszy raz? Nie jesteś z Enronu, **prawda**?* (Cohen, 2006: 94).

Mogą wystąpić inne stymulatory potwierdzenia: *nieprawda*, *prawda*, *nie* (*co nie, no nie*), *tak* (Borowiecka, 2005: 357).

Neg: *Dużo rzeczy się teraz zgrupowało takich ciężkich w Pani życiu, **prawda** ?*

²²⁶ W tym przykładzie negocjator zgadza się z wypowiedzią drugiej strony, jednak bez składania obietnic lub podporządkowania się drugiej stronie.

S: *Pan mnie rozumie, **prawda** ?*

Neg: *Ja panią rozumiem, tak (SPNK 1).*

Zaprzeczenie

W zaprzeczeniu nadawca wyraża wiedzę, że nie P: *Zaprzeczam, że P.*

Funkcja zaprzeczenia w dialogu polega na:

- a) reakcji na wyrażenie sądu asertywnego w celu *by O przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą N;*
- a) reakcji na wyrażenie pytania w celu, *by O przyjął za prawdę, że P;*
- b) reakcja na wyrażenie sądu modalnego w celu, *by O utwierdził się w przekonaniu, że P (Laskowska, 2004: 39)*

Brak zgody z opinią nadawcy nie jest wyłącznie domeną sprawcy:

Neg: *Panie Kowalski. Jestem negocjatorem i chcę panu pomóc, ale musi pan wypuścić zakładników z celi.*

S: ***Nie zgadzam się**, bo wtedy mnie oszukacie i nic nie załatwię.*

Neg: *Myślę, że jestem w stanie panu pomóc, ale zakładnicy muszą wyjść żeby nikomu nie stała się krzywda.*

S: *Wypuszczę tylko jednego, bo nie jestem szaleńcem (SPNK).*

Ale i negocjator wyraża brak zgody z opinią nadawcy:

S: *Moje życie nie ma sensu. Jak Pani może mi w tym pomóc?*

Neg: *Nigdy **nie jest tak**, żeby życie całkiem nie miało sensu. Musi być jakieś rozwiązanie każdego problemu (SPNK 1).*

S: *On [mąż] mnie nienawidzi.*

Neg: *Jeżeli jest Pani mężem to jednak nie jest tak, że on Panią nienawidzi. Proszę sobie przypomnieć. są przecież jednak dobre chwile, prawda? **Nie tylko są same złe** (SPNK 1).*

Neg: *To tylko tobie się wydaje, że masz tak niewielki wybór. **To nie jest tak** (Hammer, Rogan, 1997: 18).*

S: *Zepsulem to wszystko.* (I've fouled it up.)

Neg: **To nieprawda** *Nie ma takiej rzeczy, której nie da się naprawić. .. nie ma...*
(Nothing... There's nothing that can't be corrected... Nothing) (Hammer, Rogan, 1997: 19).

S: *Pan myśli to samo co mąż.*

Neg: **Nie , nie myślę** tego samego co Pani mąż . *Uważam że rozmawiam z Panią i że jesteśmy w stanie...* (SPNK 1).

Replika nie może zranić odbiorcy, który jest w stanie silnego wzburzenia emocjonalnego:

Neg: *Może się mylę, ale wydaje mi się, że twoja żona (matka, itp.) jest teraz nieźle przestraszona. Zastanawiam się, jak ty byś się czuł będąc na jej miejscu? ...*(I could be wrong, but I'd guess that your wife (mother, et.al.) is feeling pretty scared right now. If you put yourself in her place, I wonder what you might be feeling?) (Reiser, Sloane, 1983: 220).

Negocjator podkreśla, że jest innego zdania, niż sprawca z wielką ostrożnością:

Neg: *Może pomyślisz, że to głupie, ale wydaje mi się...* ... (You'll probably find this silly, but I have the impression...) (Reiser, Sloane, 1983: 221).

Nie może jednak podawać w wątpliwość własnej wiedzy, gdyż musi być wiarygodny.

Oto propozycja ustępstwa lub podanie rozwiązania, które nie było brane pod uwagę w dotychczasowym przebiegu negocjacji. Słowo *ale* „kasuje” poprzedzającą informację:

Neg: *My nie możemy się zgodzić na te warunki, ale być może zamiast tego..* (We can't concede to those terms, but perhaps instead) (Taylor, 2002:42)

S: *Ja nie chcę teraz z nikim rozmawiać ... ja nie mam siły, rozumie Pan , że ja nie mam siły.*

Neg: **Ale uważam** że jeżeli razem siądziemy nad tym problemem to ..i go rozwiążemy (SPNK 1).

7.1.2. Funkcje pytania

Pytania są podstawowymi operacjami w strategiach informacyjno-weryfikacyjnych. Są to pytania właściwe, dotyczące prawdziwości lub stopnia pewności danego stanu rzeczy, np.

A: *Czy Piotr wrócił do Krakowa?*

B: *Tak.*

Pytania szczegółowe natomiast dotyczą specyfikacji fragmentów informacyjnych wyodrębnionych przez prowadzącego strategię:

A: *Jakiego koloru sukienkę kupiłaś?*

B: *Błękitną* (Awdiejew, 2006: 60).

Jeśli w pytaniu pojawia się operator modalny, odpowiedzi mają charakter sądów modalnych, przy czym rozmówca podejmuje próbę ustalenia prawdopodobieństwa przedstawionego w propozycji (*p*) stanu rzeczy zdejmując operator modalny, np.

A: *Jak myślisz, Marek wrócił do Krakowa?*

B: *Tak, widziałem go.*

Celem rozmówcy jest uzyskanie akceptowanego przez interlokutora stopnia pewności, np.

A: *Czy Marek wrócił do Krakowa?*

B: *Chyba tak.*

A: *To nie dzwoniłeś do niego?*

B: *Nie* (Awdiejew, 2006: 60).

Pytanie

Pytanie służy zakomunikowaniu braku wiedzy, czy *P*: *Pytam*, czy *P*. Funkcją pytania w dialogu jest inicjatywa nadawcy, a jego cel pragmatyczny wobec odbiorcy jest następujący:

Po to, by O przekazał wiedzę o tym, że P / nie P (Laskowska, 2004: 39)²²⁷.

Oto przykłady pytań w celu pozyskania wiedzy, kiedy nadawca inicjuje pytanie, by odbiorca przekazał mu wiedzę o tym, że *P* / że nie *P*:

²²⁷ O funkcji pytań patrz m. in. Boniecka, 1978; 2000; Danielewiczowa, 1988, 1991a, 1991b, 1996; Świdziński, 1973; Wiertlewski, 1995.

Neg: ***Czy chcecie do szpitala z dzieckiem?***

S: *Tak, ale razem, teraz jechać samochodem* (Milena 2010).

Neg: ***Czy mogę coś dla ciebie zrobić?*** (Ury 1995, 183).

N: *Kiedy wpadam w złość przestaję się odzywać / zamykam się w sobie. Nie chcę być w niczyim towarzystwie chce być sam/sama) nie mówiąc już o prowadzeniu rozmowy).*

Czy ty tak właśnie się czujesz? (*When I get angry I clam up. I don't want to be around anyone much less talk to them. Is that what is going on with you* (Slatkin, 2005).

Neg: ***Czy któraś z osób, która z panem jest została ranna? Lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej?*** (Przykład 7).

Neg: ***Czy jest pan ranny? Czy czuje się pan dobrze?*** (Sytuacja 1).

Neg: ***Czy nie myślisz, że cały ten problem stanowią narkotyki?*** (Hammer, Regan, 1997: 18 – 21).

R. Cialdini (1996: 78) podkreśla rolę słowa przy wywieraniu wpływu społecznego. Zauważono bowiem wpływ sposobu rozpoczynania rozmowy na efektywność badań (rozpoczęcie rozmowy od pytania *Jak pani się dzisiaj czuje?* lub od stwierdzenia *Mam nadzieję, że dobrze się pani czuje*). Zadanie pytania determinowało sposób postępowania badanych, gdyż 35% badanych zgadzało się na prośbę nadawcy, a przy wyrażaniu nadziei na dobre samopoczucie rozmówcy – jedynie 15% badanych. Chodziło przy tym nie tylko o zasięgnięcie informacji na temat dobrego / złego samopoczucia osoby pytanej, ale i sposób uzyskiwania informacji o dobrym samopoczuciu osoby, która miała przekazać datek na cel charytatywny.

Pytanie pełni bardzo ważną funkcję w każdej fazie negocjacji, gdyż za pomocą pytania nadawca szuka informacji otwierając tym samym akt mowy zwany odpowiedzią. Szczególnie w fazie wstępnej, kiedy negocjator stara się uzyskać od sprawcy niezbędne informacje, aby na tej podstawie w sposób właściwy ukierunkować rozmowę. Oto przykład rozmowy ze

sprawcą, w czasie której negocjator stara się uzyskać jak najwięcej informacji i sprawcy (Przykład 22)²²⁸:

Neg: *Dzień dobry, panie Marku, słyszy mnie pan? (cisza) [...] czy panu nic nie jest? [...] Czy panu lub komuś z pana rodziny nic się nie stało? [...] czy pan Marek mnie słyszy? [...] Czy pan Marek może podejść pod drzwi? [...] Kto jeszcze jest w mieszkaniu? [...] A gdzie są dzieci? Obok pana Marka? [...] Pani rozmawiała z mężem? [...] Czy pan Marek też dzisiaj coś wypił? [...] Czy może mi pani powiedzieć, czy z panem Markiem wszystko dobrze i jak wyglądają te rany na dłoniach? [...] Czy pani i dzieci czują się bezpieczne? [...] Panie Marku, czy ma pan założony opatrunek? Czy ma pan opatrunki w domu, których można użyć, żeby zatamować krwawienie? [...] panie Marku, czy mnie pan słyszy?*

Dopytanie

Dopytanie jest wyrażenie niepełnej wiedzy o *P*:

Pytam, jak, dlaczego, kiedy, gdzie, po co itd. P.

Funkcją dopytania w dialogu jest inicjatywa nadawcy, a celem pragmatycznym nadawcy wobec odbiorcy jest uzupełnienie wiedzy nadawcy o *P* (Laskowska, 2004: 39), np.

- *Agent de Carlo skomentował to, że negocjatorem była kobieta?*
- *Tak*
- *Przed czy po tym, jak do niej strzelano?*
- *Po tym (Film FBI negocjator).*

²²⁸ Mężczyzna chodził po bloku mieszkalnym z zakrwawionymi dłońmi, był agresywny i trzymał w ręku nóż. Następnie wszedł do swojego mieszkania, w którym przebywały jego dzieci, żona i matka. Sąsiedzi agłosili, że w mieszkaniu słychać głośne krzyki.

7.2. Funkcje modalne

Kryterium kwalifikowania aktów mowy jako modalnych jest: typ operatora, semantyka użytych środków, kontekst oraz sytuacja pragmatyczna. Za A. Awdiejewem (1987) przyjmuję pięć stopni modalności: wyrażenie pewności, wyrażenie stopnia przekonania o prawdopodobieństwie (wyrażanie przypuszczenia), wyrażanie nieokreśloności modalnej (unikanie odpowiedzi), wyrażenie wątpliwości) oraz wyrażenie przekonania o wykluczeniu. Rozmówcy rozpoczynają negocjację modalną (próba ustalenia ogólnie akceptowanego stopnia prawdopodobieństwa przedstawionego w propozycji (*p*) stanu rzeczy) w celu zdjęcia operatora modalnego lub uzyskania akceptowanego przez rozmówców stopnia pewności:

A: *Jak myślisz, Marek wrócił do Krakowa?*

B: *Tak, widziałem go.*

A: *Czy Marek wrócił do Krakowa?*

B: *Chyba tak.*

A: *To nie dzwoniłeś do niego?*

B *Nie* (Awdiejew, 2006: 60).

W negocjacjach modalnych chodzi o zmianę operatora modalnego na mocniejszy

A: *Czy Marek wrócił do Krakowa?*

B: *Chyba tak.*

A: *To nie dzwoniłeś do niego?*

B: *Nie, ale jak mówił, że wróci, to na pewno wrócił.* (Awdiejew, 2006: 61).

W strategiach antagonistycznych siła operatora modalnego jest zależna od tego, jaką korzyść niesie stan rzeczy (*p*) dla rozmówców (Awdiejew, 2006: 61; 2004).

Oto pierwszy przykład:

A: *Kowalski na pewno nie poradzi sobie na tym stanowisku!*

B: *Skąd wiesz, był już przecież dyrektorem...*

A: *No ale jak rządził! Całkiem firmę rozłożył!*

B: *Kto ci takich bzdur naopowiadał?!*

A: *Przecież Mirowski tam pracował! Nie pamiętasz, co mówił?!*

B: *Mirowski! Mirowski! Też mi autorytet! Zazdrościł Kowalskiemu i tak gadał!*

A: *A ja mu tam wierzę! Nie ma dymu bez ognia! Itd.* (Awdiejew, 2006: 61).

Nadawca proponuje stopień pewności dla (*p*), odbiorca go nie przyjmuje, omawia wybór danego operatora i przechodzi do dalszej weryfikacji stanu wiedzy operacyjnej

oponenta. Oponent dowodzi trafności wybranego przez niego stopnia prawdopodobieństwa dla (p) i stosuje przy tym różne sposoby argumentacji. Są przy tym dwie możliwości. Odbiorca może przyjąć środki zastosowane przez nadawcę jako wiarygodne i akceptuje operator prawdopodobieństwa. Argumentacja nadawcy wydaje się odbiorcy niewystarczająca, ciąg negocjacyjny ulega dalszej rozbudowie lub cała strategia zostaje przerwana, a odbiorca upewnia się w niekompetencji nadawcy w stosunku do danego fragmentu wiedzy.

W przypadku trudności w wymianie informacji i weryfikacji informacyjnej – odbiorca utrudnia zdobycie posiadanego przez niego fragmentu wiedzy (np. podczas przesłuchania). Odbiorca podaje nieścisłe informacje lub kłamliwe. Nadawca ma wykryć fałsz i ujawnić nieszczerłość odbiorcy i uzyskać potrzebne informacje.

A: Mówił pan, że widział pan podejrzanego 10 marca.

B: Czy 10 marca, to dokładnie nie pamiętam...

A: Niech pan sobie przypomni, bo to jest bardzo ważne.

B: No widziałem go przed wyjazdem do Warszawy 12 marca.

A: To co?! 9,10, czy 12?

B: Dokładnie nie pamiętam. A jakie to ma znaczenie?

A: No bo wtedy mógł panu przekazać tę teczkę.

B: O jakiej teźce pan mówi?

A: O tej, co panu przekazał!

B: Nic mi nie przekazywał!

A: To skąd pan wie o finansowych nadużyciach podejrzanego?

B: Ludzie mówili...(Awdiejew, 2006: 62).

Wśród aktów mowy realizujących funkcje modalne największą moc perswazyjną ma wyrażenie pewności i wykluczenia, a najslabszą – wyrażenie wątpliwości i przypuszczenia.

Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie

Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie jest wyrażeniem przypuszczenia, że P:

Wyrażam przypuszczenie, że P,

a jego funkcja w dialogu jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego, modalnego lub pytanie, podejmowany z inicjatywy N. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy można sformułować następująco:

Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P (Laskowska, 2004: 40).

Najwyższym stopniem modalności na skali charakteryzują się wypowiedzi z operatorami: *nie ma wątpliwości, zapewne, jest mało prawdopodobne, że..., z całą pewnością, na pewno, oczywiste, niewątpliwie, zdecydowanie, jest jasne*. Używane są także środki morfologiczne (forma czasu przyszłego)

Oto kilka przykładów z operatorami do różnego stopnia modalności:

Neg: *Panie Jacku chciałbym, żeby pan do mnie wyszedł.*

S: ***Chyba** cię Bóg opuścił!* (Sytuacja 1).

Neg: *Czy kocha pan swoją matkę?* (cicho)

S: *Pewnie, że kocham.*

Neg: *Czy jeżeli jej stałaby się krzywda, jak by się pan czuł?*

S: *Myślę, że jej się nie stanie krzywda. Ona jest mądrą kobietą.*

Neg: *Jak pan myśli, czy jeżeli straciłaby syna, jak by się czuła?*

S: *Nie wiem, ale **chyba** nie chcę o tym myśleć. Na pewno będzie wstyd, wszystkie sąsiadki jej będą mówiły, że się zabił. Będą pewnie pokazywać palcami.* (Sytuacja 1).

Neg: ***Zdaje się**, że myślimy tak samo* (Tokarz, 2005: 221)²²⁹.

Neg: *Jestem zdezorientowany. **Wydawało mi się** (tak to zrozumiałem), że wcześniej mówiłeś, że jeżeli dostarczymy coś do zjedzenia uwolnisz jedną z tych osób* (Mc Mains, Mullins, 2001: 234)²³⁰.

²²⁹ Nawiązanie do podobieństw pomiędzy sobą i drugą stroną w zakresie postawy, przekonań lub zachowania.

²³⁰ *I'm confused. I thought I understood you to say earlier that if we provided you some food you would let one of those people go.* (Mc Mains, Mullins, 2001: 234). wyrażenie wątpliwości; Wyrażam wątpliwość, że P; reakcja na wyrażenie sądu asertywnego; po to, aby odbiorca podjął z nadawcą próbę ustalenia, czy nie P.

Neg: – *Dzień dobry Pani Józefer ponownie. Chciałam z Panią jeszcze porozmawiać, zapytać, o co dokładnie chodzi? Co się stało że dokładnie jest takie Pani podejście ..do tego problemu. Czy było tak? **Odnoszę wrażenie**, że tak jak Panią słucham, że coś się stało z mężem, że jest Pani zła na męża. Co się stało, proszę powiedzieć!* (SPNK 1).

Neg: *Streszczam się, natomiast zadałem wtedy panu pytanie, czy wszystko jest w porządku z pasażerami. **Domyślam** się, że człowiek, który był w wojsku i który zna musztrę wojskową i ma honor wojskowy, na pewno udzieli mi odpowiedzi i odpowie mi na to pytanie, czy wszystko w porządku jest z pasażerami.* (Lotnisko 2011).

S: *Ty wiesz, co to za auto tu jedzie?*

Neg: *Nie, nie wiem, co to za auto, ale mogę się dowiedzieć. **Mogę się domyślać**, że chodzi o obsługę lotniska [...], ale za chwilę to panu potwierdzę* (Lotnisko 2011).

S: *Dobra, jakieś samochodziki delikatne jadą, ale, kurwa, saper też jest, kurwa, z tyłu. Więc nie leć w chuja.*

Neg: ***Domyślam się**, że jest to, wiem... że jest to standardowe działanie. Jest to prawdopodobnie osoba, która jest w stanie stwierdzić, czy nie będzie, jak pan to określił, jakiejś niespodzianki i ci ludzie, którzy podjadą do tankowania, będą bezpieczni* (Lotnisko 2011)

Wyrażenie pewności

Przy wyrażeniu pewności nadawca wyraża przekonanie (pewność), że *P*:

Wyrażam pewność, że P.

Funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy, a cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący:

Po to, by O potwierdził / zaprzeczył, że P.

Może to także być reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania w celu zmodyfikowania sądu wyrażonego przez nadawcę (Laskowska, 2004: 40). Wyrażenie pewności jest intensyfikowane przez operatory typu *nie mieć żadnych wątpliwości, cienia wątpliwości, oczywiście, niewątpliwie, zdecydowanie, jest oczywiste, jest jasne*, np.

S: [...] z jakiego wydziału jesteś?

Neg: Ze sztabu policji.

S: Ze sztabu, kto jest tam dalej naczelnikiem? Kowalski?

Neg: Nie, Rudzki.

[...]

S: Rudzki? No to chyba będziesz miał przechłapanie. **Nie mam żadnych wątpliwości.** Ja wiem, czym się zajmujesz (Sytuacja 2).

Neg: Proszę Pani, martwimy się po prostu o pani syna oraz **oczywiście** o panią, ponieważ cała sytuacja jest dosyć trudna (SPNK 1).

S: Ostatni raz się z nimi [z rodzicami] widziałam dwa lata temu. Mają swoje życie. Są **przekonani**, że robię tutaj świetne interesy na telefonach (Sytuacja 1.)

Neg: **Jestem pewien**, że możemy znaleźć jakieś wzajemnie satysfakcjonujące rozwiązanie. (James, Gilliland, 2004: 693)²³¹.

Wyrażenie nieokreśloności modalnej (unikanie odpowiedzi)

Wyrażanie nieokreśloności modalnej jest wyrażeniem przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego:

Mówię, że nie wiem, czy P czy nie P,

a jego funkcją w dialogu jest reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O, zaś cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący:

²³¹ Akt informacyjno-weryfikacyjny modalny; wyrażenie pewności; pewność, że P; z inicjatywy nadawcy.

reakcja po to, by O nie oczekiwał od N sądu, czy P czy nie P (Laskowska, 2004: 40).

Negocjator nie powinien stwierdzać niewiedzy na jakiś temat, por.

Neg: [...] yyy [...] *dobrze, jest to na pewno możliwe, niekoniecznie w tej chwili, bo **nie wiemy***²³² *gdzie przebywa pani mąż. Ale w tej chwili najważniejsze jest, myślę, bezpieczeństwo pani i pani syna, zgadza się?* (SPNK 1).

Niewiedzę stwierdza natomiast sprawca, np.

S. ***Ja nie wiem** nawet, kim ty jesteś. Czekaj! A co ty chcesz, żebym ci opowiedział historię swojego życia? Ty jesteś z telewizji? (pauza) Jak ty się tutaj znalazłeś? O co chodzi? Co robią ci policjanci przed drzwiami?* (Sytuacja 1).

S: *Człowieku, jakich zadań! Co on tutaj robi, po co on tutaj jest. Co on chce mnie zamknąć. Ja w ogóle **nie wiem**, co ty tutaj robisz. Jakiś dowódca. Niech ten człowiek tutaj przyjdzie, albo spieprzajcie stąd. Ale już!* (Sytuacja 1).

Wyrażenie wątpliwości

Wyrażając wątpliwość nadawca stwierdza:

Wyrażam wątpliwość, że P,

a funkcją wyrażenia wątpliwości w dialogu jest reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania odbiorcy z inicjatywy nadawcy. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący:

Po to, by O odjął z N próbę ustalenie, czy nie P (Laskowska, 2004: 40)

W poniższym przykładzie negocjator wyraża wątpliwość co do możliwości spełnienia prośby nadawcy (rozmowa z matką):

²³² Negocjator powinien powiedzieć - 'ustalamy'.

Neg: *Wątpię, że szefowie pozwolą mi oddać telefon Twojej matce (pozwolą na to, aby Twoja matka rozmawiała), bez względu na wszystko (I doubt that the bosses would even let me put your mother on the phone, no matter what) (Slatkin, 2005).*

Neg: *Rozmawiałem z moim szefem, który powiedział, że możemy dostarczyć coś do zjedzenia jeżeli wypuścisz jedną z osób. Powiedział, że musi znać twoją decyzję w ciągu pięciu minut albo umowa nie będzie ważna. Było bardzo trudno skłonić go, aby się zgodził i **nie sądzę**, że ponownie złoży ofertę. (I talked to my boss and he said we can deliver some food \ if you release one of the people. He said he needs to know your decision within five minutes or the deal is off. I had a lot of trouble getting him to agree and I don't think he'll make the offer again) (McMains, Mullins, 2006: 244).*

Negocjator stosuje w powyższym przykładzie regułę niedoboru (Scarcity Principle; McMains, Mullins, 2006: 244) w celu limitowania czasu, w którym sprawca ma podjąć decyzję lub czasu, w którym zakładnicy mają być uwolnieni.

Wyrażenie przekonania o wykluczeniu

Wyrażenie przekonania o wykluczeniu jest wyrażeniem przekonania (pewności), że nie *P*

Wyrażam pewność, że nie P,

a jego funkcja w dialogu to reakcja na wyrażenia sądu asertywnego / modalnego / pytania odbiorcy z inicjatywy nadawcy. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy to działanie językowe po to, by *O* potwierdził / zaprzeczył, że nie *P* (Laskowska, 2004: 40).

W poniższym przykładzie reakcja negocjatora na wyrażenie sądu asertywnego nie jest prawidłowa, gdyż polemizuje ze sprawcą w kwestii długości przedziału temporalnego, podczas którego należy podjąć działania w celu ustalenia miejsca pobytu trzeciej osoby:

Neg: *Sprawdzaliśmy, gdzie jest Joe... Jest w mieście, ale nie wiemy na razie dokładnie gdzie, wkrótce się dowiemy... myślę, że za jakieś pół godziny będziemy wiedzieć gdzie jest dokładnie. (We checked on Joe... He's in the city here but we're not sure exactly where right now but I expect to hear back... well... probably within the next half hour or so exactly where he is.)*

S: *To długo. (That's a long time)*

Neg: ***Nie, to nie jest nie długo*** (Well, it's not that long) (Hammer, Rogan, 1997: 18).

7.3. Funkcje modalno-emotywne

Wyrażenie nadziei (przypuszczenia, że stanie się coś dobrego)

Wyrażanie nadziei przez nadawcę

Wyrażam nadzieję, że P

w dialogu spełnia funkcję inicjatywy N lub reakcji na pytanie w celu:

Po to, by O uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P (Laskowska, 2004: 40).

Oto kilka przykładów, w których negocjator powtarza: *mam (mamy) nadzieję, że..., wierzę (wierzymy), że..., ufam (ufamy) że..., na to liczę*:

Neg: *Przekazałem tę informację ludziom, którzy mieli jechać, **mam nadzieję** że nie zawiedli mnie, bo pan pomyśli, że ja zawiodłem pana.* (Lotnisko 2011).

Neg: *Zdaje pan sobie sprawę z tego, że paliwo będę załatwiał, bo, jak widzi pan, załatwiłem wodę. Zdaje pan sobie na pewno z tego sprawę, że paliwo, [...] zrobię wszystko, żeby było. I zrobię wszystko, co w mojej mocy, żeby było w ciągu pół godziny. **Mam nadzieję**, że nikt mnie, a tym samym pana nie zawiedzie. Chciałbym się dowiedzieć, i potwierdzić, czy woda jest w pana rękach.* (Lotnisko 2011)²³³.

Neg: *Chciałem się właśnie dowiedzieć od Pana, czy jest pan zadowolony z tego, że, **mam nadzieję**, dostał pan wodę* (Lotnisko 2011).

Neg: *Czyli jest tam karetka, to ja jestem z tego bardzo zadowolony i mam nadzieję, że pan również. Godzina 20,45, jeżeli widzi pan karetkę, to ja jestem dumny z tych*

²³³ Rozmowa negocjatora ze sprawcą (Lotnisko 2011) jest wielką sztuką parafrazowania i gry na czas, kiedy negocjator przeciąga rozmowę, każdy szczegół staje się przedmiotem wnikliwych negocjacji. Upływający czas pozwala na przygotowanie się grupy antyterrorystycznej do rozwiązania siłowego. Takim też rozwiązaniem kończy się incydent.

ludzi (skanduje) po raz pierwszy. **Mam nadzieje**, że pan również jest dumny ze mnie. (Lotnisko 2011).

Neg: **Mam nadzieje**, że jedzie to oświetlenie, które chcę panu zapewnić, żeby był pan bezpieczny. [...] Czy mam rację? (Lotnisko 2011).

Neg. **Ja mam nadzieję**, że w ciągu najbliższych kilkunastu sekund i przekona się pan, że cysterna dojedzie (Lotnisko 2011).

Negocjator wyraża w sposób eksplicytny wiarę:

Neg: **Może mi pan wierzyć**, że gdybym mógł spowodować, to sam z chęcią zacząłbym ją pchać, żeby było szybko i żeby pan przestał się niecierpliwić. **Ja mam nadzieje**, że ona jedzie cały czas, jeżeli jest to żółwie tempo, to jest to problem techniczny związany z pojazdem, niezależny zupełnie od nikogo. (Lotnisko 2011).

Natomiast sprawca podkreśla brak wiary, zaufania, szczególnie z pierwszej fazy negocjacji:

S: **Ja pani nie wierzę** już teraz **w ogóle nie wierzę**²³⁴ (SPNK 1).

Neg: *Ale dla mnie w tej chwili Pani jest najważniejsza*

S: **Nie wierzę Panu!**

Neg: *To niech mi Pani pozwoli to udowodnić*

S: *Nie mam już, nie ma żadnej nadziei [...]* (SPNK 1).

Neg: *Proszę pana, moi koledzy, którzy byli to wcześniej przede mną, chcieli z panem porozmawiać*

S: *I oni cię wezwali?*

Neg: *Tak*

S: *Dziękuję ci człowieku, **ja ci nie wierzę*** (Sytuacja 2).

²³⁴ Tu także w formie sądu ogólnego.

Wyrażenie obawy (przypuszczenia, że stanie się coś złego)

Funkcją wyrażenia obawy (*Wyrażam obawę, że P*) w dialogu jest wykazanie inicjatywy N lub reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego, a celem pragmatyczny nadawcy jest następujący:

Po to, by O spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P) (Laskowska, 2004: 41).
Oto kilka przykładów:

Neg: *Dzień dobry Pani Józefo, to znowu ja. Mam dla pani propozycję. Ponieważ jest już późna godzina, żeby uniknąć tej sensacji, bo **zaraz obawiam się**, że sąsiedzi poinformują prasę, telewizję, zaczną się plotki i niewygodna dla nas sytuacja.* (SPNK 1).

Neg: *Jeżeli wyjdą, a kobieta jest w stanie iść samodzielnie, to niech idą w stronę zabudowań na płycie lotniska. Również **proszę się nie obawiać**, nie przestraszyć, bo w ich kierunku wyjedzie samochód, który ich zabierze z płyty lotniska i zawiezie w stronę zabudowań. Paliwo jest cały czas dla mnie priorytetem. Wie pan o tym i tak jest.* (Lotnisko 2011).

Neg: *Chciałbym, żeby cały załadunek paliwa oraz załadunek jedzenia na pokład samolotu odbył się w jak najbardziej bezpieczny dla pana sposób, żeby panowie odsunęli się na bezpieczną odległość tak, żeby widzieć wszystko, co się dzieje. Nie chciałbym, żeby panowie poczuli się w jakikolwiek sposób zagrożeni. Jeszcze chcę powiedzieć, że osoby, które będą na miejscu, to będą pracownicy cywilni lotniska, którzy **obawiają się** o własne życie i raz jeszcze bardzo proszę o nierobienie im krzywdy. Czy pan mnie słyszał?* (Lotnisko 2011).

7.4. Funkcje ematywne

Akty ematywne służą wyrażania oceny i emocji nadawcy. Są to akty wartościujące, gdyż wyrażając ocenę służą także wyrażaniu emocji. Należą do nich: skarga, przechwałka, samokrytyka, usprawiedliwienie, przeprosiny, podziękowanie, gratulacje, pretensja (wyrzut). A. Awdiejew zaznacza, iż

Stosując akt ematywny, nadawca zabezpiecza przyjęcie przez odbiorcę oceny towarzyszącej emocji (Awdiejew, 2004: 117).

Wyrażenie pozytywnego / negatywnego uczucia

Wyrażanie uczuć stosowane jest w dialogu w celu, by wywołać u O podobne emocje lub skłonić O do podzielenia opinii N. Wyrażaniu emocji służą środki prozodyczne, składniowe, tekstowe, emfatyczne powtórzenie składników zdań, intonacja, stopień rytualizacji użytych wyrażen (im większy, tym mniejsza dosłowność tego, co się za tym aktem kryje).

O uczuciach rozmówcy można sądzić na podstawie jego zachowania (werbalnego i niewerbalnego), co nie jest zawsze zgodne z rzeczywistością, gdyż uczuć można nie nazywać, można także zachowywać się tak, aby druga strona była przekonana, że rozmówca doznaje uczuć, które okazuje (Pajdzińska, 1999: 83 – 101).

Nazywanie uczuć mieści się na poziomie ideacyjnym. Oto kilka przykładów:

Neg: *Przecież ma pani syna kochającego. Sama pani o tym mówi, że pani się tutaj nim bardzo opiekuje, a teraz widzi pani, syn stoi tutaj koło mnie i **też jest bardzo zaniepokojony** tym, że Pani nie chce z nikim rozmawiać. To dla wszystkich jest taka sytuacja z wielkim znakiem zapytania.*

S: *Ale ja tutaj od syna nic nie słyszałem, żeby syn mi coś mówił, bo on też tutaj widzę po jego minie, że **on jest naprawdę taki zaniepokojony**...* (SPNK 1).

Neg. [...] *wie pani, ale ja mam mamę i wiem, że bardzo jej potrzebowałem i potrzebuję nawet teraz jako osoba dorosła.*

S: *Po co panu matka?*

Neg: *Może pani powtórzyć?*

S: *Po co panu mama ?.*

Neg: ***Bo bardzo ją kocham*** (SPNK 1).

Neg: *Pewnie chcesz wiedzieć, jak się czuje Twoja córka.*

S: *Mów!*

Neg: *Źle z nią, morfologia krwi wypadła kiepsko. Nie będę cię okłamywał, twoja córka może umrzeć. Na pewno chciałaby, żebyś była teraz przy niej.*

S: *Powinieneś okazać współczucie i wzbudzić moje zaufanie, a doprowadzasz mnie do wściekłości* (Film FBI Negocjator).

Wypowiedzi powyższe zawierały nazwy uczuć. Nadawcy mówią o swoich uczuciach używając 1. osoby czasu teraźniejszego, nazywają uczucia i zarazem je wyrażają, mówią, że doznają ich tu i teraz. Oto kilka innych przykładów:

S: *Jeśli ja nie mogę go mieć, to ona na pewno go nie dostanie. **Zabiję** ich oboje i ani ty, ani policja, nikt inny mnie nie zatrzyma*²³⁵.

N: *Ale jednak zadzwoniłaś do mnie i bardzo się cieszę z tego. Coś cię powstrzymało, chciałbym wiedzieć, co to jest.* (Lipczyński 2007, 55).

N: *Ale ten człowiek w samochodzie jest poinformowany, co ma robić. **Cieszę się** również, że dostrzegł pan, że są kubki, **cieszę się**, że mogłem domyślić się, że kubki będą potrzebne. Jak widzi pan, jest to dla mnie ważne* (Lotnisko 2011).

Należałoby także zwrócić uwagę na wyrażanie powinności:

S: *Mąż cały czas na mnie krzyczy, mówi, że jestem wariatką, że ja powinnam być zamknięta w psychiatryku, mnie nie powinni wypuszczać. Teściowa też tak uważa, wszyscy na mnie krzyczą ... krzyczą. Pan nie jest w stanie tego zrozumieć.*

²³⁵ Rozmowa z osobą prowadzącą interwencję przez telefon.

N: *To wydaje mi się, że powinna pani z nim porozmawiać na ten temat i [...] i na pewno on tak nie myśli* (SPNK 1).

Neg: *Tak nie powinno się potraktować nawet psa.* (That shouldn't happen to a dog) (McMains, Mullins, 2001: 227)²³⁶.

i kilka innych przykładów:

- wyrażenie braku akceptacji dla działań przeciwnika

S: *Kurwa, znowu coś jeździ. Tak być nie może. ... słuchaj człowieku, ktoś tu chce z tobą pogadać* (Lotnisko 2011).

- środki składniowo-prozodyczne (wypowiedzenia z intonacją wykrzyknikową)

S: *Nie jestem zabójcą! Ale chcę, żeby podjęto jakieś działania.* (I'm not a killer! But I want some action) (Fowler, Vivo, 2001: 93).

- pytania pełniące funkcję wartościującą (negatywna ocena czegoś)

*Gdzie jest władza? Gdzie jest policja, kiedy zdarza się przestępstwo? Gdzie jest rząd, kiedy tysiące bezrobotnych głodują? Po czyjej stronie jest władza? Złodziei?*²³⁷

Przy wyrażaniu emocji istotną rolę gra akcent zdaniowy. Wybrane składniki wypowiedzi zaznaczane są siłą głosu, co ma spowodować zastanowienie się odbiorcy nad sensem wyróżnienia przez nadawcę określonej części wypowiedzi. Artykulacyjne eksponowanie obejmuje uznanie danego słowa za kluczowe, np.

*Nie jestem zabójcą! Ale chcę, żeby podjęto jakieś działania*²³⁸

Nie jestem zabójcą! Ale chcę, żeby podjęto jakieś działania.

Może być eksponowany własny punkt widzenia w danej sprawie, prezentowane stanowisko, wskazywanie optymalnych zachowań odbiorcy, nazwy wykonawców czynności, cechy ludzi lub rzeczy, np.

²³⁶ Tak zwraca się negocjator do sprawcy, okazując mu współczucie, kiedy sprawca opowiedział mu swoją historię.

²³⁷ Implikacja - władza i służby nie pełnią należycie swojej roli.

²³⁸ Podkreślono wyróżnione elementy wypowiedzi.

N: *Nikt nie ocenia siebie źle, jeżeli ma tylko dwa wyjścia.* (Nobody sells themselves short if they have to pick between the two) (Hammer, Rogan, 1997: 18).

N: *Następny ruch musimy wykonać powoli tak, aby nikt nie został zraniony/żeby nikt nie ucierpiał* (Let's Take this next step real slow so nobody gets hurt.) (McMains, Mullins, 2006: 227).

S: *Drzwi? Nie, coś ty myślisz, że ja jestem jebnięty jakiś? Włożysz nogę, później wpadnie ta czwórka, co tam jest tak... .*

Neg: *Daję słowo, że **nikt** nie wpadnie* (Sytuacja 2).

Neg: *Twoja **żona** zaraz tu przyjedzie.*

S: *Potrafiśz tylko obiecywać.* (Film *Pieskie popołudnie*).

S: *Myślisz, że mogłabym komuś pomagać? Myślisz, że mogłabym być komu potrzebna?*

Neg: *Jestem o tym głęboko przekonany. Drzemie w tobie ogromny potencjał. I gdybyś tylko chciała, mogłabyś zrobić naprawdę wiele dobrych rzeczy* (Przykład 10).

Przepraszanie

Przepraszanie jest aktem illokucynym zorientowanym na cel. Należy do emotywnych aktów mowy. Przepraszając, nadawca bierze na siebie bowiem winę za coś, co się stało²³⁹. Tym różni się od usprawiedliwienia, gdyż w przypadku usprawiedliwienia wina za stan, który powstał lub dopiero powstanie spada na przyczynę, niezależną od nadawcy²⁴⁰.

Negocjator powinien przepraszać sprawcę, gdy ten opowiada o krzywdach, które go spotkały, co odnosi się także do krzywd urojonych i przejaskrawionych²⁴¹. Użycie performatywu nie zawsze musi oznaczać, że nadawca używa aktu mowy będącego przeprosinami.

Cel funkcji komunikacyjnej przeproszenia to spowodowanie przez osobę przepraszającą, aby partner nie czuł do niej z powodu jej zachowania nic złego (Ożóg, 1990a: 46). Oto eksplikacja przeproszenia według A. Wierzbickiej (1983: 130):

²³⁹ Branie winy za coś, co się dopiero stanie, jest wprawdzie możliwe, ale z psychologicznego punktu widzenia zupełnie nieprawdopodobne.

²⁴⁰ Przeprosiny skierowane są ku pozytywnej twarzy. (Żywiec, 2007: 167)

²⁴¹ O przepraszaniu patrz np. Kozicka-Borysowska 2002, 381 – 389.

Wiem, że zrobiłem coś, co było dla ciebie złe
Sądzę, że możesz czuć do mnie coś złego z tego powodu
Mówię: żałuję, że to zrobiłem
Mówię to, bo chcę żebyś nie czuł do mnie nic złego.

Wśród przeproszeń wymienić można: przeproszenia klasyczne spowodowane naruszeniem normy (Kozicka-Borysowska, 2002: 182) i przeproszenia działania (Kozicka-Borysowska, 2002: 385). Przeproszenia klasyczne spowodowane naruszeniem normy składają się z: leksemu *przepraszam* w połączeniu z modulatorami przysłówkowymi / formami adresatywnymi, nazwaniem przewinienia i usprawiedliwieniem. Modulatorami są przysłówki w stopniu równym (*bardzo, naprawdę, szalenie, uprzejmie, mocno*²⁴²), przysłówki w stopniu najwyższym (*najmocniej, najserdeczniej, najgoręcej*), modyfikatory złożone (*naprawdę bardzo*). Adresatywność pojawia się na powierzchni w formie imion własnych czy w formie zaimkowej. Drugi komponent zawiera informację o charakterze przewinienia mówiącego, natomiast trzeci komponent to przyczyna, będąca usprawiedliwieniem, np. *Przepraszam bardzo za wczorajszy wieczór, ale źle się czułem*²⁴³.

Istotą przeproszeń działania (Kozicka-Borysowska, 2002: 385) jest wprowadzenie nowego działania, a nie reakcja na przewinienie, wyrażenie chęci otrzymania zgody na wykonanie działania, włączenia się do działania, chęć zaprzestania działania odbiorcy z jednoczesnym przeproszeniem za naruszenie sfery prywatnej. Przeproszenie działania składają się ze słowa *przepraszam* z modulantami przysłówkowymi, formami adresatywnymi i interiekcjami, po których następuje forma pobudzenia do działania, np. *Przepraszam, czy to miejsce jest wolne?* Są wśród nich: pytania o zgodę na wykonanie czynności, np. *Przepraszam, czy mogę otworzyć okno?*, pobudzenie do wykonania czynności, np. *Przepraszam, czy może pan zamknąć okno?*, chęć uzyskania informacji, np. *Przepraszam, która godzina?*, prośba o zaniechania działania, np. *Przepraszam, niech mnie pan zostawi w spokoju*, odmowa podjęcie działania, np. *Przepraszam, ale a tego nie zrobię*, wyrażenie chęci włączenia się do działania, np. *Przepraszam, nie brakuje wam zawodnika do gry?*, wprowadzenie działania a jednocześnie tłumaczenie się z naruszeniem czyjegoś spokoju, np. *Przepraszam, że dzwonię o te godzinie*.

²⁴² Przysłówki *bardzo* stracił swoją uległ neutralizacji i utracił funkcję intensyfikującą (Ożóg, 1990).

²⁴³ W badanym materiale nie pojawił się spójnik *ale*.

Inne rodzaje przeprosin – prośba o wybaczenie, wyrażenie żalu, może zawierać też inne konstrukcje językowe, np. *Nie gniewaj się już, Żałuję bardzo, że... Przykro mi, że tak się stało; Tak mi przykro; Może mi pan wybaczy; błagam, wybacz*. Ostatnia grupa mieści się w implicytnych sposobach przepraszania, gdzie nie występują synonimy słowa *przepraszam*, a znaczenie przepraszania wynika z kontekstu, np. *No, stało się, nie chciałem; Wiesz, czasem tak bywa; Takie jest życie*.

Oto kilka przykładów:

Neg: **Bardzo, bardzo przepraszam**. *Naprawdę cię nie słyszałem* (I'm sorry – I'm sorry, I really and truly didn't hear you) (Taylor, 2002: 43).

S: *A lubisz polskie kino, widzę. Jesteś Lindą, tak? On też był psem, tak?*

Neg: **Przepraszam**.

S: *Chcesz wykręcić się, że co, że będziesz rzucił mi hasłami z filmów, tak? A na koniec powiesz, że wyrwałeś chwast, tak? No pytam się...*

Neg: *Panie Jacku, **bardzo przepraszam**, źle pana zrozumiałem*. (Sytuacja 1).

S: *Wiesz co, sorry, ale gada się z Tobą, jak byś był niepełnosprawny*.

Neg: **Przepraszam**, *jeśli pana uraziłem* (Sytuacja 1).

Pobudzenie do wykonania czynności pojawia się w przykładach:

Neg: **Przepraszam**, *mógłby pan powtórzyć?* (Sytuacja 1)

Neg: **Bardzo przepraszam** *panie Jacku, czy mógłby pan troszeczkę wolniej?*
(Sytuacja 1)

Neg: **Bardzo przepraszam**, *mógłby pan otworzyć?*

S: *Jeszcze mi raz uderzysz w te drzwi, to się nie pozbierasz*.

Neg: *Ja **bardzo pana przepraszam**, najmocniej pana przepraszam* (Sytuacja 2).

Poniżej kilka przykładów implicytnego sposobu przeproszania:

Neg: **Bardzo mi przykro**, że masz doświadczenia ze złymi ludźmi. Co możemy zrobić, aby to się więcej nie powtórzyło? (*I am terrible sorry you had experiences with a few bad people. What can we do so that it never happens again?*) (McMains, Mullins, 2006: 233).

Neg: Nie naciągam pana, daleki jestem od tego, żeby w ogóle pomyśleć, żeby naciągać pana na cokolwiek. Natomiast tak, jak powiedziałem, **przykro mi**, że pana wkurwiam, nie chcę tego na pewno i jeżeli tak jest, to przepraszam za to (Lotnisko 2011).

S: Do tej pory nie zrobiłeś nic. Nie pierdol mi tutaj o pewnych sytuacjach. Rusz dupę i ma to być wykonane. Rozumiesz? (Lotnisko 2011)

Neg: **Przykro mi, że pan to mówi**, natomiast woda została dostarczona. [...] Zostało zorganizowane paliwo. Zorganizowałem również ludzi, którzy zajmą się tym, żeby lot był kontynuowany w sposób bezpieczny dla pasażerów. Zatrzymałem ruch pasażerów, odsunąłem wszystkie osoby, które do tej pory pana irytowały. Jeżeli to jest dla pana nic, to co mogę zrobić więcej? (Lotnisko 2011)

Neg: **Niech mi pan wybaczy**, ale ja nie zrozumiałem pana, mam do pana zwracać się per pan? (Lotnisko 2011)

S: Oczywiście, a jak kurwa chcesz? (Lotnisko 2011)

Neg: Już panu mówię, natomiast **proszę mi wybaczyć**, ale ... ja muszę zadać to pytanie [...] ci ludzie, którzy będą tankować ten samolot, będą się bali podejść pod ten samolot (Lotnisko 2011).

Podziękowanie

W akcie podziękowania intencja może być wyrażona bezpośrednio poprzez czasownik performatywny w 1 osobie liczby pojedynczej lub mnogiej (*dziękuję, dziękujemy*).

Negocjator dziękuje sprawcy, że ten z nim rozmawia, dziękuje za życie zakładników, za wypuszczenie zakładników, np.

S: *Gadasz ze mną?*

Neg: *Rozmawiamy, za co bardzo panu **dziękuję*** (Sytuacja 1).

N *Panie Jacku, [...]. **Dziękuję**, że pan ze mną rozmawia* (Sytuacja 1).

N *Samochód jedzie w twoją stronę. Na pewno wkrótce zobaczysz go w oknie samolotu. Na pewno tak jest. Dziękuję ci za to, bo jeszcze tego nie zrobiłem. **Dziękuję** ci za to, że.... [...] nie stało się nikomu nic więcej* (Lotnisko 2011).

S: *Słuchaj, wypuszczam ci dwoje ludzi.*

Neg: *Zrozumiałem, **dziękuję** panu za to. Rozumiem, że to jest ten mężczyzna i kobieta.* (Lotnisko 2011).

Neg: *Wie pani, po co tu jestem? Pewnie to panią zadziwi, ale martwię się o panią.*

S: *A kim pan jest, żeby się o mnie martwić?*

Neg: *Człowiekiem, tylko, albo aż człowiekiem. **Dziękuję**, że pani ze mną rozmawia i jestem za to bardzo wdzięczny* (Przykład 20).

Komplementowanie

Omówienie techniki komplementowania warto rozpocząć od wyjaśnienia działań w ramach techniki przygwożdżenia (Beck, 2007: 224 - 229). Technika ta polega na takim wywieraniu presji na drugą stronę, aby druga strona robiła to, czego oczekuje manipulator, ale była przy tym przekonana, że sama tego chciała. Druga strona jest przy tym nagradzana pozytywnymi uwagami (*Na tobie można polegać, Jesteś osobą bardzo słowną!*), które wzmacniają przewidywalność zdarzeń. W ramach tej techniki można także zastosować

prowokację w celu skłonienia drugiej strony do wyrażenia zobowiązania, niekorzystnego dla niej. Ostatni etap polega na doprowadzeniu do publicznego potwierdzenia swoich wcześniejszych zobowiązań. Wygłoszenie zobowiązania publicznie zgodnie z regułą konsekwencji sprawia, że osoba, która zobowiązała się do czegoś, nie może się już wycofać, jeśli chce uchodzić za osobę konsekwentną.

Komplementy należy do aktów ekspresywnych. Są to akty mowy dokonywane w celu ukazania stosunku psychicznego do stanu rzeczy wyrażonego w propozycji (*p*). Nadawca ocenia (*p*) jako pozytywny stan rzeczy, jednocześnie wyrażając swój emotywny stosunek do tego (*p*) (Drabik, 2004: 14)²⁴⁴. Zostaje przy tym spełniona funkcja wyrażania emocji (Awdiejew, 1987), a ta funkcja obok funkcji modalnej i funkcji działania, jest jedną z trzech podstawowych funkcji pragmatycznych. Do ekspresywów należą także: przeprosiny, podziękowania, gratulacje, wyrazy współczucia, narzekanie, powitania, pożegnania i pochwały. Intencją komunikacyjną komplementu jest nie tylko sprawienie odbiorcy przyjemności, ale i sprawienie przyjemności samemu sobie. Pozytywny efekt perlokucyjny wywołony poprzez komplement u odbiorcy jest sumą pozytywnego odczucia intencji nadawcy i treści komunikatu (Drabik, 2004: 19). Akt komplementowania (prototypowy) zawiera następujące komponenty:

- Wypowiedź nadawcy dotyczącą odbiorcy i skierowaną do odbiorcy;
- Wypowiedź nadawcy zawierającą pozytywne wartościowanie odbiorcy i/lub tego, co z nim związane;
- Wypowiedzenie komunikatu z własnej woli;
- Zgodność ze stanem mentalnym nadawcy tego, co nadawca mówi na temat odbiorcy, jest to faktycznie zgodne ze stanem mentalnym nadawcy;
- Dążenie nadawcy do wytworzenia u odbiorcy pewności co do prawdziwości zawartości komunikatu;
- Wyrażenie intencji pragmatycznej nadawcy, aby w konsekwencji jego wypowiedzi odbiorca poczuł się skomplementowany – pozytywnie dowartościowany – aby poczuł się miło;
- Wywołanie u odbiorcy poczucia przyjemności;

²⁴⁴ Siła illokucyjna aktu komplementowania nie wyraża się poprzez czasownik performatywny. „[...] intencja aktu komplementowania wyraża się nie poprzez obecność czasowników performatywnych – bo takie nie występują – ale przez obecność w komunikacie słownictwa wyrażnie wartościującego pozytywnie...” (Drabik, 2004: 16).

- Odczucie przyjemności przez nadawcę z powodu sprawienia przyjemności odbiorcy (Drabik, 2004: 22).

Natomiast pochlebstwo ma niewątpliwie charakter manipulacyjny²⁴⁵, gdyż wypowiadając pochlebstwo nadawca świadomie ukrywa swoje intencje, nie ujawnia faktycznego stanu swojej świadomości²⁴⁶. Cechy definicyjne pochlebstwa wskazują natomiast na to, iż negocjator stosuje raczej pochlebstwo, a nie komplementy.

Negocjator powinien niewątpliwie stosować techniki ingracjacyjne. J. Antas podkreślając niepełną definicję ingracjacji Z. Chlewińskiego²⁴⁷, podaje pełną definicję, poszerzając ją o element wykazywania atrakcyjności osoby ingracjonowanej, aby zapewnić sobie jej przychylność (Antas, 1999: 227). Do najbardziej standardowych technik ingracjacyjnych należą:

- podnoszenie wartości ingracjonowanej osoby poprzez pochlebstwa i komplementy;
- konformizm – okazywanie zgodności swoich poglądów, opinii i sądów z odpowiednimi poglądami i punktem widzenia rozmówcy;
- korzystna autoprezentacja, odpowiednia do oczekiwań i potrzeb partnera. Może to być autoprezentacja pozytywna (chwalenie się, kreowanie pozytywnego obrazu własnej osoby) lub autoprezentacja negatywna / autodeprecjacja (umniejszanie swojej wartości, podkreślanie własnych wad i słabości) (Jones i Harris, 1967, Jones i Pittman 1982; Antas, 1999: 228; (Drabik, 2004: 28; Galasiński, 1992: 31).

Technika ingracjacji nie posiada żadnych wyspecjalizowanych formuł językowych,

reguł takich nie może bowiem posiadać żadne działanie, mające na celu zamaskowanie rzeczywistych intencji (Antas, 1999: 229).

Odbiorca nie może rozpoznać intencji zamierzonej, gdyż doprowadziłoby to do niepowodzenia aktu mowy lub / i do negatywnego odbioru nadawcy. Pochlebstwo nie spełnia zatem pierwszej z maksym konwersacyjnych Grice'a – maksymy jakości

²⁴⁵ Omówienie zjawiska pochlebstwa z punktu widzenia perswazyjności języka i teorii ingracjacji w oparciu o ustalenia E. E. Jonesa (Drabik, 2004).

²⁴⁶ Tym różni się np. od aktów dyrektywnych i komisywów, dla których wskazane jest, aby „odczytać” w sposób właściwy intencje nadawcy. Pochlebstwo, podobnie jak zniewaga i groźba działają na niekorzyść odbiorcy (Drabik, 2004: 30).

²⁴⁷ Por. *Ingracją jest takie działanie, w którym jednostka traktuje drugą osobę jako środek do uzyskania jakichś korzyści dla siebie i a tego powodu dąży do zjednania jej sobie poprzez narzucające się okazywanie atrakcyjności własnej osoby* (Chlewiński, 1992: 205).

(obligatoryjne podawanie informacji prawdziwych). Pochlebstwo ma być natomiast wiarygodne, jeśli nie byłoby wiarygodne, może powstać tzw. efekt bumerangowy.

Niefortunne komplementy powstają poprzez:

- obudowanie ich ramą modalną deontycznego czasownika *musieć* (Drabik, 2004: 71): *Muszę stwierdzić, że wykonał pan kawał dobrej roboty* (wrażenie przymusu);
- ujawnianie w treści komplementu nadawcy – wprowadzenie *ja* (wprowadzanie nadawcy na scenę zdarzeń), np. *Sympatyczny, pewny siebie facet – takie właśnie robisz na mnie wrażenie; Podziwiam twoją wielką pracowitość.*

Ostatni aspekt – jak podkreśla B. Drabik (2004: 73) - nabiera szczególnej ważności przy omówieniu sposobów komplementowania. Chodzi mianowicie o subiektywizację (*subjectification*) oraz uprzedmiotowienie (*objectification*). W pierwszym przypadku mówiący pełni rolę obserwatora i sam nie uczestniczy w scenie (Tabakowska, 2001: 65). W drugim przypadku natomiast podmiot konceptualizacji staje się równocześnie przedmiotem własnej obserwacji. Oto przykłady komplementów ilustrujących proces obiektywizacji (nadawca wprowadza sam siebie na scenę zdarzeń):

Podziwiam twoją wielką pracowitość

Podobasz mi się w tej sukience

Oto przykłady komplementów ilustrujących proces subiektywizacji:

Jesteś bardzo pracowity.

Ładnie wyglądasz w tej sukience (Drabik, 2004: 71 – 72).

Komplementy drugiej grupy są bardziej fortunne i wywołują lepszy efekt perlokucyjny. W komplementach należy unikać formuł, w których nadawca wprowadza obok odbiorcy również siebie, a wręcz przeciwnie, należy ukryć samego siebie. Komplement nie może być „zbyt ostrożny“, nadawca wskazuje w ten sposób, że nie jest do końca przekonany o prawdziwości komplementu, np. przy stosowaniu „asekuranatów“: *w sumie..., w pewnym sensie..., zupełnie nieźle..., nawet fajnie...* (Drabik, 2004: 76).

Akt komplementowania może być także wykorzystywany w celu deprecjonowania odbiorcy. Jeden z takich typów komplementów może odnosić się do wskazywania tego, co zmieniło się na lepsze w stosunku do stanu poprzedniego (przeszłość jest źle oceniana), np. *Wreszcie; nareszcie; ależ...; miałem cię za..., ale widzę, że..* (sugerowanie, że kiedyś było gorzej). Komplementy mogą zatem być nieudane i deprecjonujące.

Wśród formuł komplementowania wyróżnić można:

- czasownik **być** w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego + przymiotnik nacechowany dodatnio (+ wzmocnienie intensywności poprzez użycie przysłówka *bardzo*, modulantów z grupy afektantów, np. *tak*, *absolutnie*, zaakcentowanie prawdziwości komunikatu, np. *naprawdę*. (komplement dotyczy wyglądu zewnętrznego i cech charakteru);
- czasownik **być** w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego + rzeczownik z określającym go pozytywnie nacechowanym przymiotnikiem / sam pozytywnie nacechowany rzeczownik;
- czasownik **wyglądać** w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego + przysłówek nacechowany pozytywnie;
- czasownik **mieć** w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego + (co?) – rzeczownik określany dodatnio nacechowanym przymiotnikiem (komplementowanie dotyczy stanu posiadania odbiorcy, tj. cech zewnętrznych i wewnętrznych, przedmiotów materialnych);
- czasownik wskazujący na czynność / umiejętność / zachowanie odbiorcy + dodatnio nacechowany przysłówek (*świetnie*, *doskonale*, *ładnie*, *intensywnie*);
- chwalenie wyników działalności odbiorcy (*Napisałeś świetne opowiadanie*);
- pozytywnie nacechowany przymiotnik + z **ciebie** + rzeczownik;
- pozytywnie nacechowany rzeczownik + z **ciebie** (Drabik, 2004: 82 - 87).

Oto kilka przykładów:

Neg: *Chciałbym, żebyś wiedział, że **jesteś silnym człowiekiem**... I masz tak wiele... I masz tak wiele możliwości i masz...* (Hammer, Rogan, 1997: 18 – 22).

Neg: *Larry, lepiej będzie dla ciebie, jeżeli zostaniesz wewnątrz. Zablokowałeś nas na zewnątrz, my zablokowaliśmy ciebie wewnątrz. Mamy tutaj dużo ludzi. Nie chcemy używać siły, ale zrobimy to, jeżeli będziemy musieli. **Jesteś inteligentnym facetem**. Wiesz, jakie są reguły tej gry. Zobaczymy, czy możemy rozwiązać problem* (Ury, 1995: 184).

Neg: *Jesteś **dobrym ojcem**, a dobrzy ojcowie nie grożą swoim dzieciom [...]* (*You are a good father, but good fathers do not threaten their children [...]*) (McMains, Mullins, 2006: 245)²⁴⁸.

Neg: *Sonny, pozwól na chwilę. Świetnie sobie radzisz. Niejeden straciłby głowę. Kilka osób mogło zginąć, ale panujesz nad sytuacją. **Podziwiam cię**. Nie ciągnij ze sobą Sala. Zajmiemy się nim. Siedź spokojnie, to nic ci się nie stanie* (Film „Pieskie popołudnie”).

Neg: ***Wykonujesz świetną robotę*** (Taylor, 2002: 43).

Należy stwarzać wrażenie, że dane rozwiązanie nie jest pomysłem negocjatora, lecz sprawcy i za to pochwalić sprawcę. Można to zastosować pod warunkiem, że negocjator wcześniej słuchał, zadawał pytania otwarte, prosił o radę i przedstawienie pomysłów. Wynik negocjacji nie może być bowiem odebrany jako narzucony, gdyż sprawca może go wiązać z utratą własnej godności. Z wypowiedzi sprawcy należy wyeksponować te elementy, które były związane w jakiś sposób z przyjętym rozwiązaniem:

Neg: *Chyba zaczyna mi się podobać ten twój **wcześniejszy pomysł**, abyśmy...* (Tokarz, 2005: 203).

Brak zreplikowania komplementu aktem podziękowania może świadczyć, że odbiorca podejrzewa nadawcę o cele ingracyjne. W sytuacji negocjowania kryzysowego nie sądzimy jednak, że odbiorca podejrzewa nadawcę o taki cel.

Negocjator może skomplementować drugą stronę z jednoczesną pochwałą siebie:

Neg: *Wykonaliśmy kawał dobrej roboty.*

Mówiąc komplementy negocjator wykazuje zainteresowanie partnerem, aprobatę i współczucie, a także propozycję współpracy:

²⁴⁸ Negocjator wskazuje dysonans między stanowiskiem a działaniem (por. stimulus-Response theory) i wskazuje, że ten dysonans usunąć.

Neg: *Z naszej rozmowy odnoszę wrażenie, że **jesteś niezwykle wartościową kobietą** o bardzo dużym poziomie empatii.*

S: *Dziękuję, jesteś pierwszą osobą, z którą rozmawiam w ten sposób (Przykład 10).*

Neg: *Jestem o to, by tobie pomóc. **Jesteś dla mnie najważniejsza** i w tej chwili nic innego dla mnie się nie liczy.*

S: *Do tej pory wszyscy, z którymi rozmawiałam mówili o śmierci i samobójstwie. Z tobą jednak po raz pierwszy od dłuższego czasu rozmawiam o życiu (Przykład 10).*

Akt współczucia

W akcie współczucia intencja siła illokucyjna może być wyrażona bezpośrednio poprzez czasownik performatywny w 1. osobie liczby pojedynczej lub mnogiej (*współczuję ci / współczujemy ci*). Sprawca może w rozmowie z negocjatorem opowiadać o przeszłych niesprawiedliwościach, których doznał z rąk policji. Nie podejmując tego tematu negocjator, powinien powiedzieć:

Neg: ***Bardzo mi przykro**, że masz doświadczenia ze złymi ludźmi. Co możemy zrobić, aby to się więcej nie powtórzyło?* (I am terrible sorry you had experiences with a few bad people. What can we do so that it never happens again?) (Mc Mains, Mullins, 2006: 233).

lub

Współczuję ci bardzo. Widzę, że cię potraktowali naprawdę niesprawiedliwie. Tak mi przykro (przykład własny).

Neg: *Bardzo panią przepraszam, ale słysząc jak pani płacze, **robi mi się** bardzo smutno i **przykro**. Czy ktoś panią skrzywdził?* (Przykład nr 15)

Akt deprecjacji

Akt deprecjacji jest częstym zjawiskiem komunikacyjnych zaburzającym komunikację. Negocjacje policyjne zaś są szczególnym rodzajem dialogu. W trakcie negocjacji akty deprecjacji nie mogą zaburzać kontaktu, ani też odbiorca (negocjator) nie może dać wyrazu temu, że akt deprecjacji odniósł skutek, że poczuł się urażony i poniżony. Akt deprecjacji w stosunku do negocjatora nie ma być skuteczny, tj. odbiorca nie może się poczuć zdeprecjonowany, mimo, że było to intencją nadawcy. Właśnie odkrycie intencjonalności aktu powoduje jego nieskuteczność. Negocjator nie powinien reagować na agresję werbalną i zachować spokój.

Agresja werbalna to

interpersonalne działanie językowe i parajęzykowe, na które składają się (z punktu widzenia pragmatyki) w przeważającej części ekspresywy, wyrażające negatywny stan uczuciowy nadawcy wobec odbiorcy, aktualizowany w chwili realizacji działania językowego z intencją zdeprecjonowania odbiorcy, poniżenia jego godności itp. (Peisert, 2004: 39).

Pojęcie aktu deprecjacji językowej obejmuje między innymi akt obrazy, obelgi, znieważenia, zniesławienia, kpiny, szyderstwa. Pojęcia te różnią się nacechowaniem emocjonalnym oraz sytuacją językową (Czelakowska, 2006: 23).

Od czego zatem zależy skuteczność napaści słownej. Sprawą kluczową jest intencja nadawcy i rodzaj użytych środków językowych. Ale napaść słowna jest nieskuteczna, jeśli odbiorca na nią nie reaguje. Zależy to oczywiście od indywidualnego progu wrażliwości odbiorcy. Na to nakłada się kompetencja językowa i kulturowa uczestników aktu oraz kontekst wypowiedzi (Peisert, 2004: 39 – 40; Pisarkowa, 1978: 126; Stawnicka, Kaszuba, 2011). Wykładnikami agresji jest podniesiony głos (krzyk), przyspieszone tempo mowy, ostry ton, ironia połączona ze śmiechem, przekrzykiwanie i przerywanie drugiej osobie, milczenie (o agresywnym charakterze) i niedomówienie, zniekształcanie słów, przedrzeźnianie i aluzje fonetyczne (Gajda, 2002: 64). Na to wszystko powinien być przygotowany negocjator, szczególnie w fazie wstępnej negocjacji, kiedy trudno nawiązać kontakt ze sprawcą, sprawca milczy, albo przerywa ciągle negocjatorowi i używa agresji werbalnej. Negocjator reaguje przeprosinami na agresję werbalną i zadaje pytania dotyczące samopoczucia sprawcy, chcąc utwierdzić go w przekonaniu, iż jest dla niego w centrum zainteresowania, jest najważniejszy, np.:

Neg: *Bardzo pana przepraszam, nazywam się...*

S: ***Chuj mnie odchodzi**, kim jesteś, **wypierdalaj** i zabierz ze sobą gliniarzy.*

Neg: *Jak się pan czuje? Czy jest pan ranny? (Przykład 3).*

S: *Wynoś się stąd. **Wypierdalaj chuju** jeden, słyszysz, **wypierdalaj**.*

Neg: *Przepraszam pana bardzo, nie chciałem pana zdenerwować (Przykład nr 13).*

S: ***Łżesz jak pies**.*

Neg: *Proszę powtórzyć, nie zrozumiałem pana.*

S: *Mówię, że łżesz jak pies. Masz 5 minut na to, żeby dać mu paliwo (Lotnisko 2011).*

Sprawca kieruje agresję werbalną także na otoczenie:

S: *Po chuj mam żyć, skoro moja żona ta kurwa, puściła się z innym, rozumiesz, ta szmata zdradziła mnie, w dodatku jest z tym skurwielem w ciąży (Przykład nr 12).*

Wśród obelg skierowanych do negocjatora najczęściej pojawił się rzeczownik z grupy słownictwa związanego ze sferą fizjologii i seksualności człowieka – *chuj*. Użycie tego rzeczownika jest rodzajem metonimii, której istota polega na opisie całości przez część, czyli synekdochę, np.

Neg: *Czy może pan podejść do drzwi?*

S: *Czego? Ty jesteś tym **chujem**?*

Neg: *Mam na imię Piotr.*

S: *Pytam się, czy ty jesteś tym **chujem**.*

Neg: *Ale ja nie rozumiem, o co pan mnie pyta?*

S: *Czego nie rozumiesz?*

Neg: *Chciałbym z panem porozmawiać (Sytuacja 3).*

Sprawca często używa rzeczownika *kurwa*, należącego do grupy wskazującej sugerowanie lub oskarżanie o naruszenie norm społecznych poprzez negatywne wartościowanie - przypisanie obiektowi takich cech jak rozwiązłość i prostytutka. Reakcją negocjatora jest zachowanie spokoju i rzeczowe pytania.

Neg: *Z kim wolałby pan rozmawiać?*

S: *Z tą **kurwą**.*

N: *Z kim?*

S: *Z tą **kurwą**.*

Neg: *O kim pan mówi?*

S: *O tej kurwie. Jak nie wiesz, co to znaczy, to weź se to gdzieś znajdź, weź se wymaż wielkimi literami na ścianie albo na klatce **KURWA** (Sytuacja 1).*

Wyraz ten pojawia się przy wyrażaniu negatywnych emocji, może pełnić funkcję wskaźnika zespolenia:

S: *Skąd ty wiesz, **kurwa**, czy ja jestem przystojny? Skąd ty wiesz, co ja mam w głowie. To była ostatnia moja deska ratunku. Ostatnia szansa, żeby sobie ułożyć życie, Skąd ty, **kurwa**, możesz wiedzieć, co ja teraz czuję (Sytuacja 1).*

W ramach pola agresji wobec mniejszości seksualnych pojawił się rzeczownik *pedał* z przymiotnikami (*pierdolony*, *zajebany*) służącymi wzmocnieniu agresji werbalnej²⁴⁹:

S: *Przestań pierdolić. Najbardziej kompetentną osobą w tym towarzystwie jesteś ty. Od ciebie **pedale pierdolony** zależy ich życie. Rozumiesz, głównie mnie obchodzą jacyś oficerowie wojska i inni podejmujący decyzje. Ty jesteś kurwa najważniejszy i jeżeli ktoś zginie, to będzie to tylko i wyłącznie Twoja wina. [...] zrób coś ty pierdolony **pedale** rozumiesz? (Lotnisko 2011)*

S: *Martw się o siebie **pedale** zajebany (Przykład 7).*

W poniższym przykładzie pojawił się także rzeczownik *baran* (przeniesienie nazwy lub cech zwierzęcia na człowieka w funkcji znieważającej) oraz przykład z grupy słownictwa związanego ze światem roślin wskazujący na pochodzenie adresata (*burak* pot. pogard. ‘o osobie pochodzącej ze wsi’ (USJP)). Reakcją negocjatora są przeprosiny i utwierdzenie sprawcy w przekonaniu, że celem negocjatora jest pomoc sprawcy:

²⁴⁹ Są to inwektywy jedynie przy uznaniu, że skłonności heteroseksualne są normą społeczną.

Neg: *Przepraszam, jeśli pana zdenerwowałem. Martwię się o państwa.*

S: *Martw się o siebie **pedale zajebany**.*

Neg: *Jestem tu, by panu pomóc.*

S: *Nie potrzebuję twojej pomocy, **baranie** jeden, wypierdalaj stąd zostaw nas w spokoju.*

Neg: *Przepraszam, jeśli pana zdenerwowałem, nie chciałem tego zrobić (Przykład 7).*

S: *Czy ty jesteś głuchy?*

Neg: *Nie, proszę pana.*

S: *To wypierdalaj stąd **buraku** jeden i nie wkurwiał mnie więcej (Przykład 7).*

Przekraczanie tabu²⁵⁰ ma miejsce poprzez użycie wyrazu obelżywego *skurwiel*:

S: *O czym ty gadasz?*

Neg: *Siedź spokojnie, zajmujemy się Salem.*

S: *Myślisz, że go zdradzę, **skurwielu**? (Film Pieskie popołudnie)*

Pojawiły się czasowniki *jebać* i *pierdolić* (się) i ich derywaty słowotwórcze (*zapierdolić*, *przyperdolić*). Ich możliwości nazewnicze są duże, mogą zastępować wiele czasowników, np. *Co ty mi pierdolisz* (mówisz), *pierdolę to* (nie przejmuję się), *bo cię zapierdolę* (zabić), *nie przypierdalaj się* (czepiać się), *wypierdalaj* (odejść) (Stawnicka, Kaszuba, 2011).

S: ***Wypierdalaj** stąd (Sytuacja 2)*

S: *Człowieku, przestań mi **pierdolić** takie głupoty i wieszać makaron na uszy. Wchodzisz, czy nie wchodzisz? Pytam się, bo w ogóle nie odezwę się do Ciebie, Wchodzisz, czy nie?*

Neg: *Bardzo chętnie bym z panem porozmawiał, ale czy mógłby pan wyjść (Sytuacja 2).*

²⁵⁰ Pojęcie tabu wywodzi się z polinezyjskiego *tapu* i oznacza książk. przen. „to, o czym się nie mówi lub co jest zakazane w jakimś społeczeństwie, ponieważ jest wstydlive, niebezpieczne, kontrowersyjne lub przykre” (USJP)

S: *Wypierdalaj, już ci powiedziałem, kłamco jeden. Sąsiedzi nie słyszą? Wyjdź sobie na podwórko, to zobaczysz. I nie przerywaj teraz, bo będę rozmawiał* (Sytuacja 2).

S: *Przestań **pierdolić**. Zrobiłem to, bo tak naprawdę coraz ciasniej się tu robi, chuja jest waszego udziału w tym, to tylko moja dobra wola i mam dosyć, kurwa, gadania, zaczynamy się sprzeczać tutaj, kurwa, między sobą. [...] Mamy to w dupie, kurwa.* (Lotnisko 2011).

S: *Pytam się, czy ty jesteś tym chujem?*

Neg: *Tak, proszę pana.*

S: *No to możesz być pewny, że Cię **zajebię**. Chodź tutaj. Wejdiesz do środka?*

Neg: *Proszę pana!* (Sytuacja 2)

S: *Wypierdalaj, bo wszystkich pozabijam.*

Neg: *Czy któraś z osób, która z panem jest została ranna? Lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej?* (Przykład 7)

Nadawca również deprecjonuje siebie:

Neg: *Wszyscy tutaj są specjalnie dla pana.*

S: *No to ja nie chcę, żeby mi tutaj byli. **Jestem nikim**, żeby oni byli wszyscy dla mnie.*

Neg: *Co się stało, że zamknął się pan w pokoju?*

S: *Nic się nie stało. Jestem u siebie w pokoju. Zamknięty. Nie poszedłem do pracy. To się stało.*

Neg: *Czy jest pan ranny? Czy czuje się pan dobrze?* (Sytuacja 1)

Inne przykłady: wulg. *mieć kogoś, coś w dupie* ‘lekceważyć kogoś, coś, nie liczyć się z kimś, z czymś’; gówno *mnie to obchodzi* ‘nic mnie to nie obchodzi’ (USJP):

S: *Za to ty mnie przepraszasz? Po prostu wypierdalaj stąd i tyle. **Mam cię w dupie**. Nie będę z tobą rozmawiał.[...]*

Neg: *Boję się o pana i o osoby, które panu towarzyszą* (Przykład 7).

Neg: *Przepraszam pana, że mogłem pana nie tak zrozumieć, Rozumiem, że to nie moja wina, być może wyraziłem się, zachowałem nie tak. Dlatego przepraszam.*

S: *Dobra, ale generalnie w dupie to mam i nie mam żadnej urazy do ciebie. Ani mnie to nie zabolalo. Wszystko jest w porządku A jak tam u ciebie jest?* (Sytuacja 4)

S *Gość tylko myśli o sobie. Boi się o własną dupę, i co on myśli, że co, rzucę się na niego. Tego gościa, co ci to zrobił, to bym zajebał, ale jego... w dupie go mam. Bo to naprawdę nie ma sensu* (Sytuacja 2).

Neg: *Był pan w wojsku?*

S: *Gównu cię to obchodzi*²⁵¹, *pytam się kto to jest dowódca? Kim on jest?* (Sytuacja 1)

Neg: *Przyrzekłem , że zrobię wszystko, co w mojej mocy.*

S: *Czyli gównu, nic nie przyrzekłeś.* (Sytuacja 1).

S: *Wiesz co, sorry, ale gada się z Tobą, jak byś był niepełnosprawny.*

Neg: *Przepraszam, jeśli pana uraziłem* (Sytuacja 1).

W ostatnim przykładzie reakcją na akt deprecjacji są przeprosiny.

W artykule (Stawnicka, Kaszuba, 2011) poświęconym charakterystyce sposobów wyrażania agresji werbalnej skierowanej do policjantów w czasie pełnienia obowiązków służbowych autorzy wymieniają aż 13 grup wyrazów obraźliwych związanych ze sferą fizjologii i seksualności człowieka, z naruszeniem norm społecznych, pole agresji, dotyczące mniejszości seksualnych, słownictwo związane ze światem przyrody, w tym roślin, z ułomnościami ducha, z pochodzeniem społecznym, z porównaniem do przedmiotów, pole odnoszące się do sposobu bycia, do nazw profesjonalnych, do historii, uwzględniające wiek i związane z przekraczaniem tabu. Warte podkreślenia jest zwrócenie uwagi na możliwości neutralizowania poziomu agresji (Stawnicka, Kaszuba, 2011; za Brown, Levinson 1987). Autorzy artykułu proponują demonstrowanie solidarności z rozmówcą, okazywanie zainteresowania dla partnera, szukanie zgody poprzez „bezpieczne” tematy, budowanie wspólnego tła, wskazanie zrozumienia potrzeb sprawcy i wykazanie troski o ich spełnienie.

²⁵¹ Wulg. ‘nic, zupełnie nic’ (USJP).

Należy potwierdzać wzajemność, włączyć partnera do wspólnego działania, reagować optymistycznie, ale nie demonstrować nadmiernej ekspresji (np. nadmiernego entuzjazmu). Nie należy używać sformułowań, które dałyby się jednoznacznie zinterpretować, a stosować metafory i uogólnienia. Efekty paralingwistyczne w kontakcie *face to face* – uśmiech, ekspresja głosu, kontrolowanie mimiki, przyjęcie właściwej pozycji ciała²⁵², właściwe manewrowanie proksemiką dają bardzo pozytywne efekty.

²⁵² Patrz uwagi na temat aktywnego słuchania w niniejszej pracy.

7.5. Funkcje działania

W literaturze przedmiotu proponowane są różnorodne podziały aktów dyrektywnych K. Opalek (1974) dzieli akty dyrektywne według typu wpływu na zachowanie odbiorcy (stanowcze, kiedy nadawca wymaga danego zachowania w sposób bezwzględny i niestanowcze, kiedy nadawca pozostawia odbiorcy możliwość wyboru zachowania).

Podział aktów dyrektywnych według K. Opalka (1974) przedstawia się następująco:

Akty dyrektywne	
Nadawca wymaga danego zachowania w sposób bezwzględny	Nadawca pozostawia odbiorcy możliwość wyboru zachowania
Normy Zasady Indywidualne rozkazy Reguły	Akty wolicjonalne: zachęta, życzenie, sugestia, propozycja, prośba, błaganie, napomnienie (apel do odbiorcy, by wola nadawcy została przez odbiorcę wzięta pod uwagę przy podejmowaniu decyzji w kwestii sposobu zachowania się)
	Akty poznawcze lub intelektualne: rada, ostrzeżenie, zalecenie, wskazówka, pouczenie; stanowią one apel do odbiorcy, by wziął pod uwagę przy podejmowaniu decyzji wiedzę nadawcy

Tabela 15. *Podział aktów dyrektywnych* (Opalek, 1977)

Podział aktów dyrektywnych według K. Kleszczowej i K. Terpińskiej (1983: 115 – 127) obejmuje następujące parametry: treść komunikatu, sytuację, role społeczne nadawcy i odbiorcy, skalę kategoryczności wypowiedzenia i / lub uprzejmości wypowiedzi oraz metajęzykową kategoryzację.

Grupa A	Grupa B	Grupa C
Prośba (reprezentuje grupę), błaganie	Propozycja (reprezentuje grupę), rada, zalecenie, zaproszenie, oferta ²⁵³	Rozkaz (reprezentuje grupę), zakaz, żądanie, nakaz, polecenie
Nadawca aktu ma / przyjmuje – w stosunku do odbiorcy – niższą rangę	Nadawca i odbiorca mają równorzędną pozycję	Nadawca ma wyższą rangę w porównaniu z odbiorcą
Adresat ma swobodny wybór – dopuszczona możliwość odmowy	Adresat ma swobodny wybór – dopuszczona możliwość odmowy	Adresat nie ma swobodnego wyboru
Nadawca co prawda nie dysponuje sankcjami, mogą ona jednak być zastosowane na płaszczyźnie osobistych relacji między innterlokutorami	Nadawca nie dysponuje sankcjami	Nadawca dysponuje sankcjami (prawdziwymi lub uzurpowanymi przez siebie)
Działanie, o którym mowa w dyrektywie jest czymś korzystnym dla nadawcy	Działanie, o którym mowa w dyrektywie jest czymś korzystnym dla odbiorcy, może także być czymś dobrym dla nadawcy	Działanie, o którym mowa w dyrektywie, jest zwykle dobre wyłącznie dla nadawcy
Dyrektywa może być umieszczona na różnych poziomach grzeczności		

Tabela 16. *Podział aktów dyrektywnych według K. Kleszczowej i K. Terpińskiej* (1983: 115 – 127)

²⁵³ Zaproszenie i ofertę w tej grupie umieszcza Gałczyńska, 2003: 37.

Ze względu na funkcję mowy w dialogu wśród aktów nakłaniania wyróżnić można akty samodzielnie inicjujące działanie (prośba, polecenie, żądanie, rozkaz, proponowanie, rada²⁵⁴), jak i niesamodzielne, tj. stanowiące reakcje na inne akty (pozwolenie, odmowa pozwolenia²⁵⁵, rada), natomiast ze względu na korzyści z działania – akty z korzyścią nadawcy (prośba, polecenie, żądanie, rozkaz) oraz z korzyścią odbiorcy (rada²⁵⁶) oraz nadawcy i odbiorcy (proponowanie) (Laskowska, 2004). Dla aktów nakłaniania charakterystyczne jest to, że typuje się na wykonawcę odbiorcę, podczas gdy np. w aktach zobowiązania – nadawcę

Uwzględniając stopień kategoryczności działania, wyróżnić można niekorzystanie z pozwolenia na działanie (najniższy stopień sankcji - bliski zero), niekorzystanie z rady, które wymaga usprawiedliwienia²⁵⁷ (stopień 1-szy sankcji), obowiązek wytłumaczenia się z niepodjętego działania na skutek prośby czy proponowania²⁵⁸ (stopień 2-gi), odmowa działania na żądanie i polecenie, działanie mimo braku pozwolenia na działanie powodujące sankcje instytucjonalne (stopień 3-ci), odmowa wykonania rozkazu (stopień 4-ty) (Laskowska, 2004: 155 – 156). Negocjator natomiast nie może sugerować ani sankcji instytucjonalnych, ani moralnych w celu zwiększenia siły perswazji aktów nakłaniających.

Typologię aktów nakłaniających przedstawił Z. Nęcki w książce *Komunikacja międzyludzka* (2000, 102). Typologia ta nawiązuje do dwóch nurtów badań nad komunikowaniem: pragmatyki lingwistycznej i psychologii społecznej. Autor wyróżnia w niej sytuację początkową, zwraca uwagę na konsekwencje wykonania (korzyść nadawcy, odbiorcy, obopólna korzyść), ograniczenia swobody działania, przewagę nadawcy lub odbiorcy lub równość (asymetria / symetria).

²⁵⁴ Rada może być zarówno aktem samodzielnie inicjującym działanie, jak i reakcją na inne działanie (prośbę o radę)

²⁵⁵ Odmowa pozwolenia jest zakazem, który z kolei jest rodzajem żądania lub rozkazu (Laskowska, 2003: 154).

²⁵⁶ Przynajmniej w wyobrażeniu nadawcy.

²⁵⁷ Chociaż nie w każdej sytuacji.

²⁵⁸ Sankcja obyczajowa.

Nazwa	Sytuacja początkowa, Inicjator	Perlokucje, konsekwencje wykonania	Ograniczenie swobody działania	Kontrola – symetria lub asymetria
Propozycja	nadawca	korzyść wspólna	nie ma	równość – symetria
Rada (porada, pouczenie, instrukcja)	nadawca, zakładając, że odbiorca jej potrzebuje	korzyść odbiorcy	nieznaczące zobowiązanie słuchacza, odbiorcy	asymetria, pewna przewaga nadawcy
Prośba (błaganie, zebranie)	nadawca, zakładając odpowiednie możliwości i chęci odbiorcy	korzyść nadawcy	ograniczenie odbiorcy, zobowiązanie	asymetria, duża przewaga odbiorcy
Żądanie (polecenie, groźba, rozkaz)	nadawca, zakładając odpowiednie możliwości, ale brak chęci odbiorcy	korzyść nadawcy, sankcje za ewentualne nieposłuszeństwo	bardzo silne ograniczenie swobody odbiorcy	asymetria, krańcowa przewaga nadawcy
Obietnica (zobowiązanie, przysięga, umowa)	nadawca, zakładając oczekiwanie odbiorcy	korzyść odbiorcy	samoograniczenie nadawcy	asymetria, przewaga nadawcy
Zgoda (aprobata działania)	odpowiedź na poprzednie akty komunikacyjne odbiorcy	korzyść nadawcy i odbiorcy (najczęściej)	samoograniczenie nadawcy	asymetria, nieznaczna przewaga nadawcy
Odmowa (dezaprobata działania)	odpowiedź na poprzednie posunięcie odbiorcy	korzyść nadawcy (najczęściej)	odzyskanie swobody	asymetria, przewaga nadawcy

Tabela 17. *Typologia aktów pragmatycznych według Awdiejewa-Nęckiego* (Nęcki, 1996: 102).

Podstawową zasadą manipulacji jest maskowanie własnych korzyści i sugerowanie korzyści odbiorcy. Od skuteczności tego zabiegu należy powiodzenie strategii.

7.5.1. Funkcje nakłaniające

Prośba / polecenie / żądanie / rozkaz

Dla aktów polecenia charakterystyczne jest wyrażenie woli przez nadawcę:

Proszę, żądam, wydaję polecenie, rozkazuję, byś zrobił dla mnie X.

Funkcją w dialogu jest inicjatywa N, a cel pragmatycznym wobec odbiorcy:

Po to, by O zrobił X (Laskowska, 2004: 41).

W aktach polecenia nadawca wskazuje odbiorcę na wykonawcę czynności X, która ma przynieść mu korzyść, przy tym nadawca jest osobą wyższą rangą. Jeśli tak nie jest, to może sam stawiać się w takiej pozycji. W przypadku polecenia odbiorca musi się liczyć z sankcjami, jeśli jego postępowanie nie będzie zgodne z wolą nadawcy. Wśród aktów polecenia największą siłę illokucyjną ma żądanie i siła illokucyjna maleje poprzez rozkaz, nakaz i polecenie.

Prośba

Celem prośby jest pobudzenie adresata do działania (Awdiejew: 1987: 128) poprzez wyrażenie woli *Proszę, byś zrobił dla mnie X* w celu pragmatycznym:

Po to, by O zrobił X (Laskowska, 2004: 41).

Eksplikacja prośby według A. Wierzbickiej (1983: 129) jest następująca:

Chcę, żebyś zrobił dla mnie coś dobrego

Mówię to, bo chcę żebyś to zrobił

Nie wiem czy to zrobisz, bo wiem że nie musisz robić tego co ja chcę żebyś robił.

Prośba może być wyrażana w języku polskim następująco:

- połączeniem leksemu *proszę* z czasownikiem w imperatiwie: *Proszę, napisz parę słów, Przynieś mi, proszę notatki z wykładu;*
- połączeniem leksemu *proszę* z bezokolicznikiem: *Proszę mi podać książkę;*
- pytaniem z leksemem *móc*: *Czy mógłbyś pojechać ze mną na wakacje? Czy możesz przyjść do mnie dziś wieczorem?*
- w ukrytych aktach mowy: *Ma pan ogień? Czy pani wysiada? Może się pan przesunąć?* (Komorowska, 2002: 372);
- wyrażeniem typu *Chciałoby się herbatki; Chciałoby się do domu*²⁵⁹.

Przy wyrażaniu prośby może się niekiedy pojawić negacja: *Nie ma pan przypadkiem papierosa?*, ale nie tworzy ona zleksykalizowanego wyrażenia z negacją (Komorowska, 2002: 372).

Prośba należy do aktów dyrektywnych, łącznie z aktami rozkazu, nakazu, polecenia, zakazu, zalecenia, propozycji. Różni się od pozostałych aktów mowy, gdyż daje adresatowi prawo wyboru, może być, chociaż nie musi być wypełniona. Niewykonanie życzenia interlokutora nie jest ograniczane sankcjami, inaczej, niż w przypadku rozkazu czy polecenia. Prośba należy do aktów mowy o mniejszej sile illokucyjnej niż wiele innych wypowiedzi zaliczanych tradycyjnie do grupy aktów dyrektywnych. Nadawca nie ma bowiem gwarancji na realizację prośby. Adresatowi przysługuje prawo wyboru i może odmówić spełnienia prośby. Z zasad obyczajowych lub etycznych wykonania czynności nie wynika bowiem, że odbiorca ma obowiązek wykonania czynności. Stąd brak gwarancji wystąpienia zachowań oczekiwanych przez nadawcę. Przy formułowaniu prośby – chodzi o interes mówiącego, przy formułowaniu rady – o interes adresata, propozycji – o obopólny interes (Komorowska 2002, 371). Poza tym, dane wypowiedzenie może być interpretowane jako prośba przy wskazaniu kontekstowym. Przy formułowaniu prośby pozycja nadawcy jest podrzędna.

Oto kilka przykładów:

Wyrażenie prośby połączeniem leksemu *proszę* z czasownikiem w formie imperatywnej

²⁵⁹ Jest to ugrzeczniona prośba skierowana do przyjaciół. Zawiera implicytne przeproszanie „Nie chciałbym robić kłopotu, przeproszam ale”. Wzmocnienie prośby następuje poprzez użycie formy deminutywnej, np. *herbatka, kawka, soczek...* (Komorowska, 2002: 375).

N: **Proszę**, zabierz ten nóż. (James, Gilliland, 2004: 699)

N: **Proszę**, niech pan otworzy drzwi. (Sytuacja 1)

połączeniem leksemu *proszę* z bezokolicznikiem:

N: *Panie Jacku, [...] Proszę otworzyć drzwi, porozmawiajmy* (Sytuacja 1).

N: *Panie Jacku, **proszę** się nie bać²⁶⁰, ja cały czas będę przy panu.* (Sytuacja 1).

N: **Proszę** mi odpowiedzieć, co się stało, słychać było krzyki (Sytuacja 2).

N: **Proszę** ze mną porozmawiać (Sytuacja 2).

pytaniem z leksemem *móc* w formie trybu przypuszczającego:

Neg: **Czy mógłby** pan otworzyć drzwi? (Sytuacja 2)

S: *Pytam się, bo w ogóle nie odezwę się do Ciebie, Wchodzisz, czy nie?*

N: *Bardzo chętnie bym z panem porozmawiał, ale **czy mógłby** pan wyjść?* (Sytuacja 2)

Neg: *Zrozumiałem, ja nie powiedziałem, że z pana winy, natomiast ja bardzo bym chciał, żeby z naszej winy już nikt nie ginął. **Czy mógłby** pan przynajmniej **wysłuchać** tego, co powiedziałem i przynajmniej zastanowić się nad tym?* (Lotnisko 2011)

Często natomiast wyrażenie prośby zostaje wzmocnione poprzez użycie leksemów *bardzo*, *wielka* (prośba), *straszna* (prośba), np.

Neg: **Bardzo proszę**, niech pan ze mną porozmawia (Przykład 1).

²⁶⁰ W tym przykładzie negocjator użył ,co prawda leksemu *proszę*, ale po nim wystąpiła negacja. O użyciu negacji w negocjacjach kryzysowych por. podrozdział o presupozycjach i negacji. Por. także:

N: *Proszę się nie bać.*

S: *Że co?*

N: *Proszę się nie bać, panie Jacku.* (Sytuacja 1)

Neg: *Panie Janie, **bardzo proszę**, żeby pan podszedł do drzwi* (Sytuacja 3).

N: *Czy mógłby pan zejść na dół. Porozmawialibyśmy w troszkę wygodniejszych warunkach? **Bardzo pana proszę*** (Przykład 1).

N: *Chcę, żeby pan wysłuchał czegoś bardzo ważnego dla mnie eee..., wiem, że mam pięć minut i kolejne pięć minut będzie dla mnie czasem, kiedy będę robił wszystko, żeby tak było, ale chcę, żeby pan wiedział bardzo ważną rzecz. Ja tutaj jestem i rozmawiam z panem, natomiast ludzie, którzy fizycznie muszą zrobić niektóre rzeczy będą mniej robić i dłużej, niż pan by chciał. Dlatego **wielka prośba**, wiem, że mam pięć minut i postaram się, żeby te pięć minut mi wystarczyło* (Lotnisko 2011).

Formułowanie prośby przez negocjatora odbywa się w interesie nie tylko mówiącego, ale przede wszystkim w interesie osób trzecich (zakładników), a negocjator ma przekonać sprawcę, iż spełnienie prośby leży właśnie w jego interesie.

Prośba jest rozpatrywana w ramach reguły konsekwencji i w ramach techniki ‘stopa w drzwiach’. Pierwsza prośba negocjatora jest niewielka, natomiast kolejna jest właściwą prośbą. Zgodnie z regułą konsekwencji sprawca zgadzając się na prośbę mniejszą, wyraża później zgodę na właściwą prośbę.

Nakłanianie poprzez prośbę może być zainicjowane zwrotem adresatywnym. Nadawca sonduje przy tym gotowość odbiorcy do spełnienia prośby (Panie....Czy mógłbym, Czy byłoby możliwe...). Prośba

obliguje przy odwołaniu się do odbiorcy w sferze moralnej, pozostawiając przy tym margines wolności w wyborze. Paradoksalnie, mimo różnicy w sile illokucyjnej, bardziej jesteśmy skłonni spełnić prośby, niż nakazy (Wieczorek, 1999, 86 – 87).

Żądanie

Żądanie związane jest z wyrażeniem woli:

Żądam, byś zrobił dla mnie X.

Funkcja żądania w dialogu jest związana z inicjatywą nadawcy, a cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy:

Po to, by O zrobił X (Laskowska, 2004: 41).

Przy żądaniu korzyść odnosi nadawca. Eksplikację żądania formułuje A. Wierzbicka następująco:

Mówię: chcę aby x się zdarzyło

Chcę, aby Y spowodował, aby to się zdarzyło

Myślę, że Y może nie chcieć, żeby to się zdarzyło

Chcę, żeby Y myślał że musi spowodować żeby to się zdarzyło

Sądzę, że każdy mógłby powiedzieć, iż jest to dobry powód, dla którego Y powinien spowodować, aby to się zdarzyło

*Mówię to, ponieważ chcę spowodować, żeby z się zdarzyło*²⁶¹.

Nadawca dysponuje siłą (moralna lub fizyczną, używając np. broni, chcąc spowodować, aby adresat zrobił *x*). Żądanie – jest formułowane, kiedy żądającemu coś się należy – zgodnie z normami (przepisami) prawnymi lub zasadami sprawiedliwości społecznej. Niewykonanie żądania pociąga za sobą sankcje instytucjonalne. W odniesieniu jednak do negocjacji policyjnych to stwierdzenie nie ma zastosowania. Żądający uważa bowiem, że mu się coś należy, ale jest to jedynie jego przekonanie, a negocjator ma uczynić wszystko, co możliwe, aby żądania sprawcy nie zostały spełnione i przy tym doprowadzić do bezsilowego rozwiązania.

Przy wyrażaniu żądania używa się słów *żądam*, *domagam się* (wysoki stopień kategoryczności). Użycie formalnego wykładnika prośby (*proszę* + *bezokolicznik* lub wyrażenie przyimkowe z rzeczownikową nazwą czynności, użycie trybu przypuszczającego) nie sprawia, że żądanie jest mniej kategoryczne.

Ważne jest natomiast dla negocjatora parafrazowanie wypowiedzi sprawcy zawierające żądania.

Oto przykład parafrazowania żądań sprawcy:

S: Nazywam się Larry Van Dyke i w pokoju mam pełno ludzi. Nie mam nic do stracenia. Nie wrócę do więzienia. Macie 30 minut, aby zwrócić mi wolność.

²⁶¹ Wierzbicka 1987: 40; za Gałczyńska, 2003: 41)

N: *Zobaczę, co się da zrobić. Zrobię to dla ciebie i wrócę najszybciej, jak tylko będę mógł. Jak wiesz, te rzeczy zabierają czas. Nie mogę podjąć takiej decyzji. Czy mogę coś dla ciebie zrobić?* (Ury, 1995: 183).

Jeśli żądań sprawcy jest wiele, to negocjator może skoncentrować się na jednym z nich. Parafrazuje wypowiedzi sprawcy w formie uogólnionej, co daje korzystniejszy punkt wyjścia, po czym rozpoczyna szczegółową dyskusję nad każdym aspektem tego żądania, w taki sposób, jakby innych żądań nie było (Tokarz, 2005: 224). Ostatnie żądanie może zawierać ultimatum. Wówczas negocjator może skupić się na czymś innym i omawiać to w jak najdrobniejszych szczegółach. Wykorzystuje w ten sposób czas, który działa na niekorzyść sprawcy (Tokarz, 2005: 226).

Sprawca może żądać ustępstw lub przysługi od drugiej strony w sposób zdecydowany:

S: *Chcę rozmawiać z moją żoną.* (I want to talk to my wife) (Taylor, 2002:42).

Formułując żądania sprawca może posługiwać się groźbą wskazując, że jeśli druga strona nie spełni żądań, to zostanie ukarana:

S: *Zastrzelę kolejnego zakładnika, jeżeli nie spełnicie moich żądań w ciągu 45 minut.* (I'll shoot another hostage if you don't comply in 45 minutes) (Taylor, 2002: 43).

W kolejnym przykładzie wyrażono próbę podkreślenia tego, jakie korzyści będzie miało zastosowanie się do żądań drugiej strony i jak takie postępowanie może zadowolić inne osoby np. członków rodziny i w ten sposób podwyższyć poczucie własnej wartości lub przynieść osobistą satysfakcję:

N: *Ty nie tylko ranisz samego siebie / przynosisz szkodę sobie samemu, ale także ranisz tych którzy cię kochają* (You don't just hurt yourself, you hurt all those that love you) (Taylor, 2002: 43).

Reakcją na żądania sprawcy może być spełnienie żądań (np. dotyczących potrzeb elementarnych) i dostosowanie się do drugiej strony:

N: *Dobra. Przyniosę ci jedzenie o które prosisz/ którego żądasz* (Yeah, ok, I'll get you the food you want) (Taylor, 2002: 44).

Alternatywą dostosowania się od próśb i żądań drugiej strony może być sugestia pójścia na wzajemne ustępstwa:

Neg: *Obniżam o siedem, ale później dodam siedem.* (I'm lettin'seven off, and then I'll let seven afterwards) (Taylor, 2002: 44).

W *Przykładzie 2* (patrz *Aneks*) sprawca po nieudanej próbie napadu na sklep *Biedronka* uciekł na zaplecze. Trzymając nóż w ręce zapowiedział, że popełni samobójstwo, jeśli nie zostanie wypuszczony ze sklepu. W początkowej fazie rozmowy na temat zaistniałej sytuacji ustalono żądania sprawcy, w środkowej fazie nawiązano porozumienie, w końcowej - ustalono warunki poddania się sprawcy.

W *Przykładzie 7* (patrz *Aneks*) sprawca przedstawił żądania wycofania się policji oraz dostarczenia broni palnej. Negocjatorowi udało się namówić sprawcę do oddania telefonu zakładnicze. Negocjator podjął temat sytuacji rodzinnej i osobistej sprawcy, zainteresowań i planów na przyszłość.

W *Przykładzie 8* sprawca, mężczyzna 53-letni, przechodzący załamanie nerwowe, za swe niepowodzenie w relacjach damsko-męskich obwinia swoją byłą żonę. Nie może pogodzić się z tym, że była żona założyła rodzinę i jest szczęśliwa. Budzi to w nim frustrację. Żądał rozmowy z byłą żoną i spotkania z nią. Żądań nie spełniono. Podano natomiast mężczyźnie wskazówki, jak powinien zachować się, aby mogło dość do ewentualnego spotkania z byłą żoną w przyszłości.

W *Przykładzie 15* opisano sytuację, w której 17-letnia dziewczyna zagroziła, że skoczy z dachu hali sportowej. Żądała sprowadzenia na miejsce swego byłego partnera, który z nią zerwał. Określiła czas na spełnienie żądań do zachodu słońca. W pierwszej fazie toczyła się rozmowa ogólna o problemach życiowych sprawcy. W środkowej fazie wskazano sens życia i jego pozytywne aspekty. W ostatniej fazie wskazano możliwość rozwiązania tej sytuacji, aby sprawczyni wyszła z niej „z twarzą”.

Błaganie

Według A. Wierzbickiej błaganie można eksplikować następująco:

Chcę żeby coś (x) się zdarzyło, co byłoby dobre dla mnie
Wiem, że ja nie mogę spowodować, aby to się zdarzyło
Czuję coś (czuję się bezradny) z tego powodu
Wiem, że ty możesz spowodować, żeby to się zdarzyło
Sądzę, że ty nie chcesz tego zrobić
Mówię: chcę, żebyś to zrobił
Wiem, że nie musisz robić tego, co ja chcę, żebyś robił
Nie chcę przestać mówić, że chcę, żeby to się zdarzyło
Mówię to w ten sposób, ponieważ chcę spowodować, żebyś to zrobił
Myślę o tobie, jak o kimś, kto może spowodować, abym czuł coś bardziej dobrego lub
coś bardziej złego (Wierzbicka, 1987: 52 – 52l za Gałczyńska 2003: 56).

Nadawca podkreśla swoją bezradność, gdyż sam nie może spowodować, aby X się zdarzyło. Chociaż odbiorca może to spowodować, ale nie chce tego zrobić.

W materiale wystąpiły przykłady z użyciem czasownika *brać* ‘prosić o coś usilnie, pokornie’: *brać o przebaczenie, o pomoc, o pozwolenie na coś* (USJP). W poniższym przykładzie sprawca użył czasownika *brać*. Jest to właściwie prośba, a nie błaganie, aby nie rozmawiać więcej o jego życiu, gdyż jego sytuacja jest bez wyjścia i sprawy zaszły zbyt daleko:

N: *Agenci FBI potrafią wiele zrozumieć. Wiedzą, że normalnie byś tego nie zrobił. To przez te kłopoty w domu.*

S: *Nie czepiaj się Anggi.*

N: *Czy powiedziałam coś przeciwko niej?*

S: *Nie, ale chciałaś. Tu nie chodzi o nią, tylko o mnie.*

N: [...] *Twoje dzieci żyją z zasiłku*

S: **Błagam**, *teraz nie mogę o tym rozmawiać.* (Film *Pieskie popołudnie*)

W kolejnym przykładzie kobieta (uczestnik sytuacji kryzysowej) zwraca się do negocjatora błagając go o przystąpienie do działań. Odbiera pozorny brak aktywności za rzeczywisty:

K²⁶²: *Pan stoi i gada i gada i nic nie robicie.*

N: *Robimy wszystko, co tylko możliwe [...]*

K: *Tak, ale pan go denerwuje i nic się nie dzieje.*

N: *Bardzo panią przepraszam za to, ale...*

K: *Niech pan nie przeprasza, ale **blagam** was, róbcie coś (Sytuacja 3).*

Rozkaz

Rozkaz jest wyrażeniem woli przez nadawcę:

Rozkazuję, byś zrobił dla mnie X.

Jest aktem nakłaniającym samodzielnie inicjującym działanie. Nadawca - wymagający danego zachowania w sposób bezwzględny - jest inicjatorem działania i to on odnosi korzyść z działania, do którego wykonania nakłania nadawcę.

Eksplikacja rozkazu jest następująca:

Sądzę, że rozumiesz, że musisz robić to, co ja mówię, że chcę, żebyś robił

Mówię: chcę żebyś spowodował, żeby z się zdarzyło

Mówię to, bo chcę spowodować, abyś to zrobił

Sądzę, że z tego powodu to zrobisz (Wierzbicka, 1987: 46 – 47; za Gałczyńska, 2003: 40)²⁶³.

W strukturze głębokiej rozkazu zawarte jest założenie, że odbiorca musi ze względów dobrze sobie uświadamianych zrobić to, czego oczekuje od niego nadawca komunikatu (Tymiakin, 2007: 21)²⁶⁴. Rozkaz pozbawia odbiorcy szansy wyboru w działaniu (Zdunkiewicz, 2001).

Rozkazy są właściwe hierarchicznym stosunkom (wojsko, policja...). Przełożeni wydają rozkazy podwładnym, którzy na podstawie istniejących w tych instytucjach

²⁶² K – Kobieta, uczestnik sytuacji kryzysowej.

²⁶³ Por. *chcę żebyś zrobił x*

Mówię to bo chcę żebyś to zrobił

Wie że to zrobisz bo wiesz że musisz robić to co ja chcę żebyś robił (Wierzbicka 1983: 129).

²⁶⁴ O rozkazie patrz m. in. Grzegorzewska, 2001; Grabias, 1986.

regulaminów powinni je wypełniać pod groźbą sankcji. W sytuacji negocjacji kryzysowych osoba wydająca rozkazy jest przekonana, że ma władzę nad odbiorcą i stawia się w wyższej pozycji (przedstawiciele instytucji wychowawczej – wychowankowie, relacja rodzice – dzieci, nauczyciele – uczniowie). Jednak w tych sytuacjach akty polecenia bliższe są poleceniom właściwym, a nie rozkazom. Gwarancja wykonania zadania wynikająca ze stosunkowo dużej siły nakłaniającej nie jest czynnikiem wpływającym na zasadność jego stosowania w omawianej sytuacji komunikacyjnej, nawet w przypadku nieskuteczności innych aktów mowy.

Deklaratywa

Wyznaczenie działania jest przywołaniem, wyznaczaniem, ograniczaniem czegoś (performatyw *przywołuję, powołuję, wyznaczam, ograniczam*).

Odnotowano jeden przykład z czasownikiem *wyznaczać*:

*S Nie wiem, ile dokładnie, ale mało, nie dam ci kurwa pięciu ludzi przed samolot, głupi nie jestem kurwa, ostatnie uzgodnienie, podjeżdża ze światłami, mój człowiek wychodzi w towarzystwie dwóch pasażerów i patrzy, co się dzieje. Ostatnia decyzja to jest – ja **wyznaczam dwóch pasażerów**, ty się szykuj kurwa z oświetleniem (Lotnisko 2011).*

Proponowanie

Funkcją proponowania (wyrażenia woli: *Proponuje, byśmy zrobili X*) w dialogu jest inicjatywa nadawcy, a cel pragmatycznym nadawcy wobec odbiorcy:

Po to, by O zrobił X wspólnie z N (Laskowska, 2004: 41).

Biorąc pod uwagę funkcję aktu proponowania w dialogu należy zaznaczyć, iż proponowanie jest aktem nakłaniającym samodzielnie inicjującym działanie. Przy formułowaniu proponowania nadawca jest inicjatorem działania. Pozycja nadawcy w procesie mówienia jest równorzędna z pozycją odbiorcy.

W akcie proponowania nadawca do typowania na wykonawcę odbiorcy dołącza deklarację gotowości działania wspólne z odbiorcą. Przy proponowaniu – pozbawionym kategoryczności - korzyść odnosi nadawca i odbiorca. Parametr korzyści może być także

nieokreślony. Proponowaniem może być namowa. Wykładnikami proponowania mogą być np. zwroty *wnoszę o, proszę o... zwracam się z prośbą, proponuję, aby...* . Proponowanie zakłada wygłoszenie określonego sądu oraz zakłada możliwość uzgadniania stanowisk stron.

Różnica między propozycją a prośbą polega na tym, że prośba formułowana jest w interesie nadawcy, natomiast propozycja - w interesie nadawcy i odbiorcy. Jest to najsłabsza forma nakłaniania odbiorcy. Nie przewiduje żadnych sankcji w przypadku odmowy działania.

Negocjator może jednak przenieść decyzje o podjęciu działania na odbiorcę:

Neg: *Dobrze. A zatem jestem tuż obok pana. **Może pan wyjdzie frontowymi drzwiami i spotkamy się na zewnątrz na ulicy.*** (OK. Since 'm right next door to you, why don't you just walk out your front door and we'll meet out there on the street) (Fowler, Vivo, 2001: 93)

S: *Mam wyjść frontowymi drzwiami?* (Walk out the front door?) (Fowler, Vivo, 2001: 93).

Sprawca w fazie początkowej nie przyjmuje propozycji negocjatora, np.

Neg: *Pani jest zdenerwowana prawda?*

S: *Ja jestem zmęczona.*

Neg: *Jest już późno w nocy .. **a może poszłaby pani do sąsiadki?***

S: *Ja nie chcę. Ja nigdzie nie pójdę, ja będę tutaj.*

Neg: *Może możemy pani pomóc jakoś?*

S: *Nikt nie może mi pomóc, nikt, nikt rozumie pan, nikt* (SPNK 1).

Neg: *Panie Jacku, **a możemy porozmawiać?***

S: *Ja nie chcę z nim rozmawiać.* (Sytuacja 4)

Propozycje zostały sformułowane w postaci zdań pytających.

Negocjator powinien wskazać sprawcy, iż jego rozwiązanie jest błędne: *To niczego nie rozwiązuje* (*This doesn't solve anything.*) (McMains, Mullins, 2006: 246) i podsunąć alternatywne rozwiązania.

D. K. Ivy, P. Backlund (2000: 91) piszą o różnego rodzaju oznakach sprzyjających wyodrębnieniu propozycji w obrębie innych form wypowiedzi.

Istnieje kilka sposobów, by ludzie mogli zaznaczyć, że to, co komunikują, ma charakter propozycji. Jeden z nich polega na właściwościach głosu, inne na konstrukcjach lingwistycznych.

Rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie)

Akt rady związany jest z wyrażeniem woli

Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P / Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P

i jest reakcją na prośbę o radę, reakcją na wyrażenie gotowości do zrobienia X, a cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący:

Po to, by O zrobił / nie robił X (Laskowska, 2004: 41).

Biorąc pod uwagę funkcję aktu mowy w dialogu, należy zaliczyć radę do aktów niesamodzielnych (reakcje na inne akty), jednak z pewnym zastrzeżeniem. Prośba o radę nie jest zawsze konieczna, gdyż samo działanie odbiorcy lub stan, w którym się odbiorca znajduje może prowokować radę. Polacy lubią udzielać rad, które często graniczą z naganą, gdyż nadawca rady prezentuje się jako osoba lepiej zorientowana od odbiorcy (Antas, 2002: 245).

Eksplikację rady w oparciu o wzorcowe genry mowy A. Wierzbickiej (1983: 125, 137) proponuje L. Tymiakin (2007: 126):

Mówię co ciebie x;

Oceniam x, jako coś dobrego, korzystnego;

Mówię to, bo chcę ci pomóc;

Nie musisz robić tak, jak ja mówię;

Myślę jednak, że jeśli postąpisz tak, jak ja mówię, to będzie to dla ciebie dobrze / korzystne.

Akt rady zachodzi w następujących okolicznościach: odbiorca wyraża gotowość do działania w sposób werbalny lub niewerbalny, ale owo wyrażenie może być tylko wyobrażone lub przewidywane przez nadawcę. Nadawca reaguje wyrażeniem rady. Odbiorca

nie tylko wyraża wolę (gotowość) uczynienia nazwanej czynności, ale także prosi o pozwolenie i dopiero ta prośba jest bezpośrednim bodźcem dla wyrażenia pozwolenia lub odmowy pozwolenia na działanie (Laskowska, 2004: 154). W akcie rady korzyść odnosi odbiorca, a przynajmniej tak się dzieje w wyobrażeniu nadawcy. Rada (podobnie jak prośba i propozycja) zawiera komponent dowolności, tj. odbiorca nie jest zobowiązany do podejmowania działań, których dotyczy komunikat. A. Wierzbicka (1973: 215) stwierdza, że radzenie nie jest próbą spowodowania działania odbiorcy, a raczej mówieniem mu o tym, co jest dla niego najlepsze.

Odradzanie jest przy tym odmianą rady, a ostrzeżenie – odmianą odradzania. Wykładnikami rady są czasowniki *radzę, żeby...*, *odradzam* i jego synonimy, ostrzeżenia (czasowniki *ostrzegam, przestrzegam* i ich synonimy).

Osoba, która kogoś ostrzega przed czymś, zakłada, że odbiorcy może się stać coś, czego odbiorca nie chciałby. Ostrzegający ma na względzie dobro osoby ostrzeganej (Grochowski, 1989: 42). Sprawca nie sygnalizuje problemu, to negocjator powinien rozpoznać, na czym polega problem i zaproponować rozwiązanie.

Odnotowano jeden przykład - ostrzeżenie, wyrażony poprzez mowę zależną:

*Van Dyke **ostrzegł**, że jeżeli policja spróbuje zaatakować, zabije zakładników. Loudon zapewnił, że nikt nie zamierza go skrzywdzić. „Nie wiesz, jak działamy. Przez 10 lat nikt nie został ranny Nie szturmujemy drzwi. To nie jest tak, jak w telewizji”* (Ury, 1995: 184).

Pozwolenie na działanie O

Wyrażenie woli / zgody na działanie odbiorcy

Pozwalam ci zrobić X

jest reakcją na pytanie o zgodę, a cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy wyraża się poprzez stwierdzenie:

Po to, by O zrobił X (Laskowska, 2004: 42).

Ze względu na funkcję aktu pozwolenia na działanie w dialogu należy zaznaczyć, iż pozwolenie na działanie jest aktem niesamodzielnym (reakcja na inne akty). Odbiorca po otrzymaniu zgody na działanie wykonuje działanie, z którego odniesie korzyść. Jeśli jednak odbiorca pyta o pozwolenie, oznacza to, że nadawca może nie tylko nie odnieść korzyści, ale i ponieść szkodę. Nadawca może mieć także władzę nad odbiorcą i dlatego odbiorca prosi o pozwolenie na działanie. Może to nastąpić także w przypadku planowania działania, które mogłoby dotyczyć naruszenia przestrzeni intymnej (Laskowska, 2004: 155).

Do wykładników wyrażenia pozwolenia na działanie odbiorcy należą m. in. wielofunkcyjne *proszę* oraz forma czasu przeszłego. Może mieć postać pytania.

Akt odmowy

Akt odmowy może być aktem odmowy wykonania czegoś i odmowy wyrażenia zgody / pozwolenia na czyjeś działanie. A Wierzbicka (1987: 386 – 387) podaje następującą eksplikację odmowy:

Wiem, że chcesz, abym zrobił X (ponieważ tak powiedziałeś)

Myślę, że sądzisz, iż to zrobię

Mówię: nie chcę tego zrobić i nie zrobię tego

Sądzę, że nie muszę tego robić, jeżeli nie chcę

Mówię to, ponieważ chcę, żebyś wiedział

Sądzę, że rozumiesz, że x nie może się zdarzyć z tego powodu²⁶⁵.

Odmowa jest aktem dyrektywnym, jest reakcją na akty propozycji (także namowy, rady, zalecenia, zaproszenia), prośby (także błagania i życzenia) lub rozkazu (także nakaz, polecenie, żądanie, zakaz) (Gałczyńska, 2001: 270; 2003: 33). Wynika z tego, że akt odmowy może być reakcją na polecenie, żądanie, zakaz, nakaz i rozkaz, chociaż eksplikacja A. Wierzbickiej tego nie zakłada²⁶⁶

Odmowa jest działaniem niepożądanym z punktu widzenia odbiorcy i narusza zasadę kooperacji w rozumieniu Grice'a (1980: 91 – 114). Jest natomiast dopuszczana jako reakcja na prośbę i propozycję (i akty tych grup). Rozkaz i akty należące do grupy rozkazów nie

²⁶⁵ Za Gałczyńską, 2003: 33.

²⁶⁶ Por. *sądzę że nie muszę tego robić jeżeli nie chcę*.

przewidują odmowy, gdyż niewykonanie rozkazu pociąga za sobą sankcje. W sytuacjach negocjacji stwierdzić należy, że akt odmowy może być reakcją na wszystkie akty (prośba, propozycja i rozkaz i akty z tych grup).

W obrębie aktu odmowy można wyróżnić:

- Odmowę podjęcia działania przez odbiorcę
- Odmowę pozwolenia na cudze działania

Odmowa podjęcia działania przez odbiorcę

Akty odmowy w języku polskim zostały przeanalizowane przez A. Gałczyńską w książce *Akty odmowy we współczesnym języku polskim* (2003) na materiale wypowiedzi mówionych współczesnych Polaków pochodzących z lat 90. XX wieku, a także dialogów wyekscerpowanych z polskiej literatury z ostatnich trzydziestu lat XX wieku.

Jeśli odmowie towarzyszy przeproszenie²⁶⁷, to zawsze z usprawiedliwieniem (Gałczyńska 2005, 115). Funkcję odmowy może pełnić samo usprawiedliwienie. Usprawiedliwienie ma zapewnić i zwykle zapewnia mówiącemu przyjęcie aktu przez adresata. Pozwala też zachować twarz partnerom rozmowy. Usprawiedliwienie ma również uzasadnienie psychologiczne. Jeżeli nadawca się usprawiedliwia, to znaczy, że wyraża szacunek dla odbiorcy (Gałczyńska 2005, 115). Każda odmowa powinna być uzasadniona, gdyż na ogół powinniśmy czynić to, czego się od nas oczekuje (Hołówka, 1986: 147). Przy wyrażaniu odmowy spełnienia prośby występują pauzy, wtrącenia oraz zwroty naprawcze, poprzedzają ją wstępy (np. wyrazy zgody, przeprosiny), podawanie powodów oraz inne fragmenty sygnalizujące wahanie. Odmowa jest sprzeczna z oczekiwaniami nadawcy i narusza jego godność (poczucie własnej wartości)²⁶⁸.

Odmowa zgodna z zasadą grzeczności powinna obejmować: podziękowanie, przeproszenie lub usprawiedliwienie (Gałczyńska 2005, 114 – 115). Uzasadnienie pragmatyczne takiego grzecznego odmawiania jest zgodne z łagodzeniem kategoryczności, odbiorca nie może zgodnie z zasadą symetryczności zachowań językowych zareagować wypowiedzią niegrzeczną (Marcjanik 1997, 71 – 72).

²⁶⁷ Chodzi o użycie zwrotu performatywnego *przepraszam* lub jego funkcjonalnego synonimu.

²⁶⁸ Poczucie własnej wartości odpowiada stosowanemu w literaturze pojęciu twarzy. O metaforze twarzy pisał Goffman (1967). Por. Tomiczek E., 1992. Każda 'twarz' charakteryzuje się tym, że z jednej strony uzurpuje sobie prawo do tego, aby nikt obcy nie ingerował w jej działania, z drugiej zaś strony rości sobie pretensję do respektowania jej przez innych.

W odmowie niegrzecznej używa się słów wulgarnych i trybu rozkazującego czasowników. Przejawia się w ten sposób istniejąca w naszej kulturze i odzwierciedlająca się w języku konwencja nazywania ludzi – jeśli się z nimi nie zgadzamy, odmawiamy im poprzez przypisywanie im różnych ułomności, wad, chorób (głównie psychicznych).

Jaka jest reakcja odbiorcy na niegrzeczną odmowę. Jeśli jest przygotowany na taką odmowę, może np. pomijać milczeniem takie zachowania.

W pierwszym przykładzie negocjator proponuje pomoc:

Neg: *Co mogę dla Pana zrobić (jak mogę Panu pomóc) panie Hixon?* (How can I be of help to you, Mr Hixson?)

S: *Nie sądzę, żebym potrzebował pomocy / Nie potrzebuję pomocy* (Well, I don't know as I need any help.) (Fowler, Vivo, 2001: 92).

Oto inne przykłady odmowy:

S: *Pytałem się, kim jesteś?*

Neg: *Jestem policjantem. Jestem negocjatorem.*

S: ***Z policjantem nie gadam.*** (Sytuacja 1).

Neg: *Był pan w wojsku?*

S: ***Gównu cię to obchodzi ...*** (Sytuacja 1).

Przy spotkaniu się z odmową, można poprosić drugą stronę o uzupełnienie informacji pytając 'dlaczego', np. sprawca odmawia otwarcia drzwi, kiedy negocjator prosi go o to, na odmowę negocjator reaguje pytaniem 'dlaczego':

S: *Ja wystarczy, że cię słyszę. Nie potrzebuję cię oglądać. I ty też nie chciałbyś.*

Neg: ***Dlaczego** pan uważa, że nie chciałbym pana oglądać?* (Sytuacja 1)

Neg: *Bardzo panią przepraszam, Proszę mi odpowiedzieć, jeżeli nic takiego się nie stało, to **dlaczego** państwo nie chcecie otworzyć drzwi* (Sytuacja 2).

Odmowa pozwolenia na cudze działanie

Odmowa pozwolenia na cudze działanie jest wyrażeniem woli braku zgody na działanie O:

Nie pozwalam ci zrobić X.

Jej funkcją w dialogu jest reakcja na pytanie o zgodę, a cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy można sformułować następująco:

Po to, by O nie robił X (Laskowska, 2004: 42).

Biorąc pod uwagę funkcję aktu mowy w dialogu – odmowa pozwolenia na cudze działanie jest aktem niesamodzielnym, stanowiącym reakcję na inne akty. Odmowa pozwolenia to z drugiej strony zakaz, a zakaz można uznać, iż jest rodzajem żądania lub rozkazu

Żądam / rozkazuję ci nie działać (Laskowska, 2004: 154).

Negatywna reakcja na akt prośby sygnalizuje niepowodzenie komunikacyjne. Jest naruszeniem zasady kooperacji i zasady grzeczności. Sprawca łamie te zasady. Niepowodzenie komunikacyjne nie jest jednak związane z nieskutecznością prośby, lecz z czynnikami związanymi z odmawiającym. Odbiorca aktu odmowy (negocjator) powinien się jej spodziewać. Nadawca aktu odmowy nie może jednak przejść do ofensywy i przejąć roli dominującej. Negocjator po odmowie nie może wycofać się z konwersacji. Ma podjąć próbę namówienia adresata do zmiany decyzji. Negocjator może zastosować technikę ‘drzwiami w twarz’. Rozpoczyna wówczas od żądania, zdając sobie sprawę, że może spotkać się z odmową, a później formułuje prośbę właściwą.

Zachęta

Zachęta należy do aktów nakłaniania w sposób niedyrektywny. Zachęcając odbiorcę do zrobienia czegoś, nadawca koncentruje się na walorach tego, do czego chce nakłonić odbiorcę (Tymiakin, 2007: 23). Takie działania podejmowanie przez nadawcę powodują

uruchomienie mechanizmów powodujących działania ukierunkowane na zdobycie / posiadanie czegoś, co stanowi wartość dla nadawcy. W zachęcie obiekt prezentowany jest poprzez argumentowanie jednostronne, tj. poprzez wyłącznie pozytywną prezentację obiektu. Zachęta w negocjacjach policyjnych przybiera postać (chce, żebyś zrobił x, to wtedy uzyskasz y) i służy do realizacji celów ukrytych. W sytuacjach negocjacji policyjnych znosi się nieuczciwość zamiarów ukrytych.

7.5.2. Funkcje nakłaniająco-zobowiązujące

Groźba

Grożąc nadawca wyraża wolę:

Grozę ci²⁶⁹, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y.

Funkcją groźby w dialogu jest reakcja na gotowość / odmowę obiektu do zrobienia X, zaś cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy:

Po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y; Po to, by O zrobił / nie zrobił X (Laskowska, 2004: 42).

Zapowiedź działania ma na celu przeciwdziałanie określonemu postępowaniu odbiorcy (Grochowski, 1989: 33).

Groźba niesie w sobie cechy zobowiązania (związek z tym samym potencjalnym nosicielem powstałego w wyniku działania nadawcy stanu – z odbiorcą, który ponosi szkodę) i nakłaniania (wyzwalanie u odbiorcy chęć uniknięcia szkody przez podjęcie działania korzystnego dla nadawcy). W przypadku negocjacji kryzysowych nadawca (sprawca) stawia żądania i może groźbę spełnić, jednak groźba nie ma motywacji instytucjonalnej, sprawca nie jest uprawniony do stawiania żądań. Dysponuje natomiast sankcjami w przypadku niewykonania żądania. Sprawca używając groźby może użyć czasownika performatywnego charakterystycznego dla obietnicy (*Jeżeli nie zrobicie tego..., to obiecuję, że...*).

Akt groźby zawiera w swojej treści (lub w implikaturze) nazwę czynności wartościowanej negatywnie) i jest aktem emotywnym:

Zrobię to, czego nie chcesz, jeśli zrealizujesz to, co jest dla mnie niekorzystne.

Nadawca może groźbę spełnić, wyciągnąć konsekwencje z niewykonania żądania, ale do stawiania tego żądania nie ma prawa. Z kolei negocjator nie może zagrozić sprawcy

²⁶⁹ Na pierwszy rzut oka ostrzeżenie wydaje się być podobne do groźmy, ponieważ i jedno, i drugie określa konsekwencje braku porozumienia. Bezpośrednia groźba jednoczy drugą stronę - „groźba jest subiektywna i konfrontacyjna, a ostrzeżenie – obiektywne i pełne szacunku.” (Ury, 1995: 156)

sankcją. Niefortunność groźby polega na tym, że nadawca nie ma możliwości jej spełnić. Negocjator powinien zatem dążyć do tego, aby groźba sprawcy była niefortunna.

D. Piotrowicz (2010: 102 – 104) zwraca uwagę na możliwość oceny skali zagrożenia na podstawie treści wypowiedzi sprawcy (gróźb) i wyróżnia trzy rodzaje skali zagrożenia. Z najwyższą skalą zagrożenia mamy do czynienia w przypadku gotowości do bezpośredniego działania agresywnego lub podjęcia takiego działania. Sprawca demonstruje stan emocjonalny złości, smutku, leku, jest wściekły, ma poczucie urazy, skrzywdzenia, chce rozładować napięcie psychiczne. Występuje u niego stan zawężenia uwagi i ograniczenie postrzegania rzeczywistości do obranego celu. Ten cel przysłania wszystko inne i sprawca w niewielkim stopniu zapamiętuje pozostałe elementy sytuacji. Wysoki poziom zagrożenia manifestuje się poprzez bezpośrednią agresję i groźby w stosunku do ofiary. Skala średnia jest rozpoznawalna, kiedy sprawca używa gróźb mających na celu zastraszenie lub ostrzeżenie władz przed konsekwencjami ich niespełnienia: *Jeśli do 15.00 nie dostanę samochodu, to...* Stopniowe zmniejszenie nasilenia emocji i wzrost możliwości racjonalnego działania sprawcy w wyniku działań podejmowanych przez negocjatora sprawia, że sprawca zaczyna analizować sytuację, gotów jest na wymianę z władzami, przedstawia swoje żądania i usiłuje je wyegzekwować. Używając gróźb sprawca chce kontrolować sytuację i często służyć poprawie własnego wizerunku. Negocjator, prowadząc umiejętnie negocjacje dąży do wywołania u sprawcy uczucia zmęczenia. Najniższa skala – to groźby defensywne, o charakterze deklaracji w rodzaju: *Jeśli wejdziecie tutaj, on zginie...*, *Jeśli policja zacznie strzelać, ja zabiję zakładnika...*, *Jeśli ktoś zrobi mi krzywdę, to...*. Groźby mają charakter defensywny i wynikają z obawy przed zranieniem przez policję, pojawia się strach o swoje zdrowie i życie, rozważania nad konsekwencjami prawnymi, rozważanie możliwości wyjścia z twarzą. Negocjator wykorzystując upływ czasu, podsuwa rozwiązania sytuacji kryzysowej. To właśnie groźby defensywne, wskazujące na strach sprawcy i obawę o własne życie są najlepszym dowodem zmierzania w kierunku beśsiłowego rozwiązania sytuacji kryzysowej, po podaniu sprawcy gotowych scenariuszy zakończenia sytuacji lub w przypadku braku okazania wsparcia przez negocjatora, może pojawić się zapowiedź samobójstwa i zachowania agresywne. Poniżej podaję za D. Piotrowiczem (2010: 103) szablon oceny zagrożenia ze strony sprawcy incydentu kryzysowego.

Poziom zagrożenia	Rodzaj wypowiedzianych gróźb	Reakcje władz i mediów
Wysoki	Bezpośrednia agresja i groźby w stosunku do ofiary	Imperatyw działania taktycznego
Średni	Groźby – ostrzeżenia zapowiadające konsekwencje niespełnienia określonych żądań	Zaangażowanie w proces negocjacji i planowania rozwiązań taktycznych; praca nad fizjologicznymi i psychologicznymi potrzebami sprawcy
Niski	Groźby defensywne wynikające z obawy przed zranieniem przez policję, dążenia do zakończenia sytuacji z godnością	Zaangażowanie w proces negocjacji i planowania rozwiązań taktycznych; podsuwanie rozwiązań sytuacji i wykorzystanie upływu czasu

Tabela 18. Szablon oceny zagrożenia ze strony sprawcy incydentu kryzysowego (Piotrowicz, 2010: 103, na podstawie Strentz, 2006: 176 - 179)

Oto kilka przykładów:

S: *Powiedz tym draniom, żeby tu nie wchodzili, albo ta kobieta umrze.* (James, Gilliland, 2004: 699)

S: *Jeśli ja nie mogę go mieć, to ona na pewno go nie dostanie. Zabiję ich oboje i ani ty, ani policja, nikt inny mnie nie zatrzyma.*

Neg: *Ale jednak zadzwoniłaś do mnie i bardzo się cieszę z tego. Coś cię powstrzymało, chciałbym wiedzieć, co to jest.*

S: *Jestem chrześcijanką, ale ich grzechy są nie do odpuszczenia* (Lipczyński 2007, 55).

Otoczony przez policję [sprawca] wziął zakładników. Prawie natychmiast uwolnił jednego z nich i polecił mu zawiadomić policję: *Chcę stąd wyjść albo **zaczne zabijać ludzi***. 10 lat wcześniej policja prawdopodobnie rozwiązałaby taki incydent przy użyciu siły. Kapitan policji powiedział: *Dawniej otoczylibyśmy to miejsce, ogłuszylibyśmy gościa megafonami, wystrzelilibyśmy gaz łzawiący, założylibyśmy kamizelki kuloodporne i rozpoczęlibyśmy wymianę ognia*. Policja zdecydowała się na rozmowę, zamiast strzelać (Ury, 1995: 183).

Van Dyke [sprawca] starał się przypisać winę Loudenowi [negocjatorowi]: *To wszystko nie idzie wystarczająco szybko. **Zabiję tych wszystkich ludzi** i to będzie twoja wina*. Louden uchylił się od winy: *Nonsens, Larry. Jesteśmy tu po to, aby ci pomóc. Wszyscy w tym siedzimy. Jeżeli to zrobisz, to nie my. To ty. Zobaczmy, czy możemy coś poradzić* (Ury, 1995: 186).

S: *A jak myślisz? Zabieraj, pedale jeden, stąd tych policjantów. Powiedz im, że jak nie odejdą **to się zabiję**, mają wypierdalać, ja chce wyjść, pójdę sobie w swoją stronę, a reszta w drugą*.

Neg: *Staram się zrozumieć, jak musi się pan czuć w tej sytuacji. Jeśli pan pozwoli, chciałbym tylko zapytać, dlaczego pan to zrobił*. (Przykład 2)

Neg: *Dzień dobry, czy pan mnie słyszy? Czy coś się panu stało?*

S: *Wypierdalaj, bo **wszystkich pozabijam***.

Neg: *Czy któraś z osób, która z panem została, jest ranna? Lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej. Martwię się o pana* (Przykład 12).

S: *Po co? **Zabiję się** i będzie po sprawie. Nikogo nie interesuję. Nawet moja żona kopnęła mnie w dupę. Rozumiesz! Kopnęła mnie w dupę!*

Neg: *Kocha pan swoją żonę?*

S: *Kochałem kiedyś. Teraz to dla mnie zwykła suka*.

Neg: *A pan uważa, że samobójstwo to przejaw siły, czy raczej może rozpacz?*

S: *Sam już nie wiem. Może masz rację, że to przejaw rozpacz* (Przykład 12).

W negocjacjach o życie zakładników nie należy stosować gróźb, nie prowokować, (np. wypowiedzi w formie szantażu *Jeśli jeszcze raz zagroźysz zakładnikowi, snajper cię zastrzeli*) doprowadzić może do eskalacji konfliktu (Tokarz, 2005: 204). Raczej należy sprawcę naprowadzać na właściwy trop pytaniami dotyczącymi konsekwencji jego poczynań, np. *Jak myślisz, jak zareagują władze, gdy dowiedzą się, co zamierzasz?* (Tokarz, 2005: 204).

7.5.3. Funkcje zobowiązania

Aktom zobowiązania towarzyszy funkcja emotywna. Każdy akt zobowiązania zawiera w swojej treści lub w implikaturze nazwę czynności wartościowanej pozytywnie. Dla aktów zobowiązania charakterystyczne jest to, że typuje się na wykonawcę nadawcę aktu, a np. dla aktów nakłaniania – na wykonawcę odbiorcę.

Obietnica

Akt obietnicy jest najważniejszym typem aktów mowy zobowiązania. Jest wyrażeniem woli (gotowości N do zrobienia X):

Obiecuję, że zrobię dla ciebie X,

a jego cel pragmatyczny jest następujący:

Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X (Laskowska, 2004: 42).

Obietnica jest reakcją na prośbę / propozycję. Odbiorca może nie wierzyć w możliwość wykonania danego działania przez nadawcę. Jeśli tak jest, strategia konwersacyjna zostaje kontynuowana, a nadawca przytacza argumenty dla poparcia swojej przydatności w roli wykonawcy. Stara się wzbudzić zaufanie odbiorcy. Jeśli nadawca nie wywiąże się z obietnicy, może to być odebrane przez nadawcę jako chęć oszukania go. Złagodzić taki odbiór niewywiązania się z obietnicy może przekonujące uzasadnienie nadawcy w kwestii niemożności spełnienia obietnicy, przy podkreśleniu jego dobrej woli (Laskowska, 2004: 168). A. Awdiejew (2004: 137) definiuje obietnicę następująco:

Stosując obietnicę, nadawca ma na celu zadeklarowanie zobowiązania do wykonania korzystnego dla odbiorcy (p) lub do niewykonania niekorzystnego dla odbiorcy (p) w określonym terminie i niezależnie od niesprzyjających warunków.

Obietnica wyrażana jest poprzez formy czasowników *obiecuję, postaram się* i ich synonimy, formą 1 os. czasu przyszłego, trybu przypuszczającego, leksykalnym wskazaniem na osobę nadawcy. Obiecać można także w imieniu grupy, którą nadawca reprezentuje. Odbiorca odnosi korzyść z przyszłej czynności nadawcy.

W badanym materiale pojawił się performatyw *obiecuję*, np.

S: **Obiecuj**, że nie będę musiał spędzić ani chwili dłużej w tym szpitalu. Głodzą nas, biją i szprycują prochami. Po pewnym czasie nie wiesz nawet, gdzie jesteś. **Obiecuj**, że nam pomożesz.

N: **Masz moje słowo**. Pozwól mi zabrać sanitariusza (Film *FBI Negocjator*).

N: W tej chwili nikt do pani nie będzie wchodził, to mogę pani **obeć**. Pani w tej chwili rozmawia ze mną i nikt więcej nie będzie się wtrącał w naszą rozmowę. (SPNK 1)

S: Nie, nie, nie. Człowieku ja ci... nie, nie, nie, jest dziesięciu policjantów, za chwilę wpadniecie i wiem, że jeżeli będziecie chcieli wejść, to na pewno będziecie mieli gościa za chwilę za oknem. Później też będzie, ale do tego dojdziemy. Napisałeś?

N: Panie Jacku, **obicuję**.. (Sytuacja 1).

S: Bo ja ci nie otworzę tych drzwi, jak ty mnie zglebujesz, a później się zacnie, że ... mam za to płacić, albo... odsiedzieć, za co nie zapłaciłem.

N: Panie Jacku, nie będzie pan za nic płacić.

S: **Obiecujesz mi to?**

N: **Obiecuję**, że nie będzie pan za nic płacił. Proszę, niech pan otworzy drzwi (Sytuacja 1).

N: Proszę się nie bać, panie Jacku.

S: **Obiecałeś mi coś!**

N: **Obiecałem** i nic panu się nie stanie Nie pozwolę, aby ktoś pana krzywdził (Sytuacja 1).

W poniższym przykładzie negocjator przekonuje sprawcę w kwestii niemożności wywiązania się z obietnicy, której spełnienia wymaga sprawca uprzedzając, że sprawca może uważać, iż chciał go oszukać:

S: Jak mi obiecasz, że do 10-ciu minut będzie paliwo, dostaniesz dwójkę ludzi.

Neg: Bardzo bym chciał panu coś **obeć** i bardzo zależy mi na dwójce ludzi. Jest to dla mnie **bardzo ważne**. Natomiast wyjdę na kłamcę, jeżeli to będzie dziesięć i pół

minuty. Ja zrobię wszystko, żeby to było mniej niż 10 minut, ale jeżeli, to proszę uzbroić się w taką cierpliwość, żebym miał czas, żeby to paliwo do pana dotarło. Bo to jest dla mnie priorytet. Jeśli pan tylko może, to dwójka ludzi, którzy wyjdą spowodują, że ludzie, którzy są odpowiedzialni za to paliwo, zobaczą, że nie mają się czego bać i myślę, że będą się chętnie zabierać do niektórych zadań (Lotnisko 2011).

W kolejnym przykładzie negocjator podkreśla, iż wywiązał się z obietnicy:

*Neg: Mam do pana prośbę, proszę podejść do okna, tak, aby widział pan zbliżające się pojazdy z paliwem, z jedzeniem, tak, **jak panu obiecałem**. Chciałbym, aby pan zobaczył, że jadą w kierunku pana (Lotnisko 2011).*

Negocjator często składa obietnicę, że zrobi X (X = wszystko, co jest w jego mocy), np.

S: Dziewiętnasta pięćdziesiąt sześć. Powiedziałem; dwudziesta pięć – najpóźniej woda.

*N **Zrobię wszystko, co w mojej mocy**.....(cisza) Proszę pana, słyszy mnie pan? (Lotnisko 2011).*

S: No to pisz. Później mi zagwarantujesz, przysięgniesz mi na swoją matkę, że ten list dotrze.

Neg: Zrobię wszystko, co w mojej mocy.

S: To uklękniij i przysięgnij. [...] Musisz mi teraz przysiąc na swoją matkę.

[...]

*N: Przysięgnę, że **zrobię wszystko, co w mojej mocy**.*

S: Zapomnijmy o tym, ok? Wy sobie już idźcie, a ja obiecuję, że sobie nic nie zrobię.

*N: Panie Jacku, ale **obiec**a mi pan otworzyć drzwi, jeżeli **obiec**am*

*S Nie, nie, ja **obiecałem** otworzyć drzwi, jak mi odpowiesz, co ze mną będzie, ale ty widzę, że mówisz mi o jakimś lekarzu. Powiedziałem ci, nie ciąłem się, ani niczego nie tykałem (Sytuacja 1).*

Kolejna obietnica negocjatora wyrażona jest formami czasu przyszłego czasowników *robić* i *załatwić* oraz *postarać*:

Neg: *Zdaję sobie z tego sprawę, natomiast w tej chwili, w której jesteśmy teraz, robienie komukolwiek krzywdy byłoby cofnięciem się o kilka kroków. Widzi pan, że zrobię wszystko i załatwię wszystko to, co pan chce. Postaram się zrobić tak, żeby razem z oświetleniem podjechał ktoś, kto będzie dysponował również jedzeniem dla pana i dla pasażerów* (Lotnisko 2011).

W kolejnym przykładzie negocjator zaznacza:

Zobaczę, co się da zrobić. (Ury 1995, 183). Jest to akt działania zobowiązania, obietnica (*Obiecuję, że zobaczę, co da się zrobić*); reakcja na propozycję / prośbę rozmówcy z celem pragmatycznym ‘odbiorca ma oczekiwać, że nadawca zrobi X’.

„Mocne” formy obietnicy odbierane są jako przyrzeczenia (Awdiejew, 2004: 137). Przy ogłaszaniu obietnic publicznie, zwiększa się waga zobowiązania. Działa tu reguła konsekwencji.

W kwestii obiecywania w sytuacji zakładniczej przyjmuje się następujące zasady:

- a) nie obiecywać niczego za darmo, tj. za każdą wyświadczoną przysługę domagać się jakiegoś rewanżu, choćby drobnego (np. rozwiązania rąk zakładnikom);
- b) nie obiecywać niczego z własnej inicjatywy;
- c) nigdy nie dawać więcej, niż się obiecało (Tokarz, 2005: 224).

Wyjątkiem od tych reguł może być działanie w celu wywołania u sprawców psychologicznego mechanizmu wzajemności. Natomiast za każde ustępstwo ze swojej strony można domagać się możliwie wysokiego rewanżu.

Wyrażenie braku zgody na własne działanie

Wyrażenie braku zgody na własne działanie

Wyrażam brak zgody na zrobienie dla ciebie X dialogu pełni funkcję reakcji na prośbę / propozycję przy celu pragmatycznym

Po to, by O nie oczekiwał, że N zrobi X (Laskowska, 2004: 42).

Brak zgody na podjęcie przez nadawcę działania jest reakcją na prośbę lub propozycję odbiorcy. Wykonanie działania mimo uprzedniego wyrażenia braku zgody na prośbę lub propozycję partnera nie powoduje sankcji, ale może to być zaskoczenie partnera.

Negocjator może wskazać, iż brak zgody na jego działanie jest spowodowany brakiem decyzyjności, a wie (czego sprawcy nie przekazuje), że ważnych decyzji nie powinien podejmować w pośpiechu:

N: *Muszę się skonsultować z moim szefem i wrócę do ciebie (I will need to check with my commander and get back to you.)* (McMains, Mullins, 2006: 231)

Sprawa może mieć żądania lub prośby, których negocjator nie może spełnić, mówi zatem do sprawcy pomagając mu „zachować twarz”:

N: *Nie mogę tego zrobić, ale możesz wszystkim powiedzieć, że to zrobiłem a ty odmówiłeś (I can't do that, but you can tell everyone I did and you refused)* (McMains, Mullins, 2006: 236).

Wyrażenie gotowości do działania

Wyrażenie gotowości do działania jest wyrażeniem woli (gotowości N do zrobienia X):

Wyrażam zamiar zrobienia X,

i wynika z inicjatywy nadawcy. Celem pragmatycznych nadawcy wobec odbiorcy jest akceptacja przez O zamiaru zrobienia X przez N (Laskowska, 2004: 42). Zapowiadana jest czynność, która przynosi korzyść nadawcy, dla odbiorcy może być obojętna lub przynosi mniejszą korzyść. Korzyść odbiorcy lub jej brak mogą nie być dla nadawcy istotne (Laskowska, 2004: 168). Jeśli nadawca nie podejmuje działania, pożądane jest, aby się z niego wytłumaczył, a jeśli nie wywiąże się z podjętego zobowiązania gotowości do działania, grożą mu mniejsze sankcje, niż w przypadku niewywiązania się z obietnicy. Zapowiedź działania wynika z inicjatywy nadawcy i nie jest reakcją na wypowiedź

odbiorcy²⁷⁰. Niespełnienie warunków obligatoryjnych do wykonania działania znosi sankcje za niewykonanie zapowiedzianego działania.

*S: Chcieli pozbawić mnie mojego życia. Najpierw zabili Nate'a. Odebrali blachę. Potem Was. Następnie chcieli odebrać mi żonę, zamykając mnie w mamrze. A na to **nie pozwolę** (Film Negocjator).*

*N: Pani Jacku, nic panu nie grozi, **nie pozwolę**, by stała się panu krzywda (Sytuacja 1).*

*S: Słuchaj, wyjdzie jeden z pasażerów. Poda mi wodę do środka. Jak **mu pozwolę**, to odejdzie do tego samochodu (Lotnisko 2011).*

*N: Zdaje pan sobie sprawę z tego, że paliwo **będę załatwiał**, bo, jak widzi pan, załatwiłem wodę. Zdaje pan sobie na pewno z tego sprawę, że paliwo, ... zrobię wszystko, żeby było (Lotnisko 2011).*

Wyrażenie zgody na własne działanie

Wyrażenie zgody na własne działanie jest wyrażeniem zgody na zrobienie X przez N):
Wyrażam zgodę na zrobienie dla ciebie (dla nas) X),

zaś funkcją w dialogu – reakcja na prośbę / propozycję, a celem pragmatycznym nadawcy wobec odbiorcy

Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X (Laskowska, 2004: 42).

Zgoda na podjęcie przez nadawcę działania jest reakcją na prośbę lub propozycję odbiorcy. W przypadku niepodjęcia działania, które nadawca zapowiedział, sankcje polegają co najwyżej na konieczności wytłumaczenia się z niepodjęcia działania.

²⁷⁰ Czy zawsze można odróżnić zapowiedź działania od obietnicy? Zapowiedź działania ma dla nadawcy większe znaczenie, niż dla odbiorcy (Laskowska, 2004: 169). Rozróżnienie gotowości do działania i obietnicy wiązałoby się z wyróżnieniem nosiciela powstałej w wyniku zapowiadanego działania korzyści (uwagi G. Habrajskiej do książki Laskowskiej (2004: 169)

S: *Jeżeli jesteś wierzący to módl się razem ze mną!*

N: *Dobrze, **będę się z Panią modlił!*** (Przykład nr 17)

W poniższym przykładzie negocjator wyraża zgodę na własne działanie, stawia jednak warunek:

S: *Idź do diabła. My chcemy spotkania z dyrektorem, chcemy spełnienia żądań i to nie podlega dyskusji.*

Neg: *Rozumiem, że jesteś wkurzony, że nie chciał rozmawiać. Z pewnością przekażę mu to oświadczenie, **zanim to zrobię**, chcę wiedzieć, czy z zakładnikami jest wszystko w porządku* (Lipczyński, 2007: 81).

7.6. Użycie operatorów interakcyjnych

Operatory są jednostkami wskazującymi na sens interakcyjny. Są specyficzną klasą wyrazów funkcyjnych. Pojęcie operatora zostało wprowadzone do polskiej logiki językoznawczej przez K. Ajdukiewicza (1985). Operatory interakcyjne w ujęciu A. Awdiejewa występują nie tylko w postaci odrębnych leksemów, ale i afiksów, formantów, zależnych konstrukcji gramatycznych i stałych zwrotów. A. Awdiejew proponuje następujący schemat opisu operatorów:

- efekt działania (określany przez nadwyżkę sensu, jaka powstaje przy jego zastosowaniu w określonym wypowiedzeniu w stosunku do sensu tego wypowiedzenia bez operatora oraz definiuje jego sens);
- warunki pragmatyczne (określają wyjściowy układ interakcyjny, jaki musi być spełniony, by zastosowanie operatora było skuteczne);
- obszar działania (granice oddziaływania danego operatora);
- warunki formalne (konstrukcje składniowe, w których może wystąpić ten operator w określonej postaci);
- warunki selekcji semantycznej (dotyczy warunków propozycjonalnych, w których operator nie może być zastosowany) (Awdiejew, 2004: 93).

Wybór operatorów jest wyznacznikiem intencji interakcyjnej mówiącego.

Użycie operatorów modalnych

Podstawowym warunkiem pragmatycznym dla operatorów modalnych jest brak możliwości weryfikacji stanu rzeczy przedstawionego w propozycji dla obydwu rozmówców. Sens propozycjonalny jest przedstawiany jako stan rzeczy o różnych stopniach prawdopodobieństwa: pewność, przypuszczenie, wątpliwość, wykluczenie i unikanie sądu modalnego.

Użycie operatorów pewności i wykluczenia

W strukturze zdaniowej występują operatory pewności (operatory formalnie zależne) typu:

Jestem pewien, że (p),

Jestem przekonany, że (p)

*Nie mam wątpliwości, że (p)*²⁷¹ (Awdiejew, 2004: 104).

Do operatorów tego typu należą np. *bez wątpienia, niewątpliwie, bezwarunkowo, na sto procent, nie ma cudów, nie ma dwóch zdań...*. Funkcja pewności i wykluczenia nie ulega stopniowaniu.

Operatory pewności pojawiają się w replikach negocjatora, np.

S: *Myślisz, że mogłabym komuś pomagać? Myślisz, że mogłabym być komuś potrzebna?*

Neg: *Jestem o tym głęboko przekonany. Drzemie w tobie ogromny potencjał. I gdybyś tylko chciała, mogłabyś zrobić naprawdę wiele dobrych rzeczy* (Przykład 10).

Neg: *Samochód jedzie w twoją stronę. Na pewno niedługo zobaczysz go w oknie samolotu. Na pewno tak jest. Dziękuję Ci za to, bo jeszcze tego nie zrobiłem. Dziękuję ci za to, że.... prawie nikomu, poza jednym, rozumiem, wypadkiem, z naszej winy, jak powiedziałeś, nie stało się nikomu nic więcej* (Lotnisko 2011).

S: *Kto je [dzieci] wychowuje, ty czy żona?*

Neg: *Wychowuje je żona. To są moje dzieci.*

S *A jesteś pewien?*

Neg: *Tak panie Jacku* (Sytuacja 1).

W reaktywnym akcie mowy (wypowiedzi negocjatora) nastąpiło mocne potwierdzenie treści propozycyjnej wyrażonej w pytaniu sprawcy.

Jednostki te użyte z negacją wyrażają wykluczenie:

Neg: *Na chwilę obecną **niczego nie jestem pewien**, nawet nie jestem pewien czy rozmawiam z właściwą osobą, z którą powinienem* (SPNK 2) (= wykluczam, że czegokolwiek jestem pewien).

Neg: *Kiedy samochody, które patrolują sytuację są tak blisko, czujesz się zagrożony, ponieważ **nie jesteś pewien co się wydarzy**; oni mogliby cię zaatakować?* (When the

²⁷¹ Te same jednostki z negacją oznaczają wykluczenie.

patrol cars are that close, you feel threatened, because you are not sure what's going to happen; they might attack you?) (McMains, Mullins, 2006: 250).

Do innych operatorów wykluczenia należą między innymi: (*bardzo*) *wątpię*, *wykluczone*, np.

Neg: **Wątpię**, że szefowie pozwolą mi oddać telefon Twojej matce... (*I doubt that the bosses would even let me put your mother on the phone...*) (Slatkin, 2005).

Pewność jest wyrażana zastosowaniem form czasu przyszłego z odniesieniem do osoby trzeciej²⁷²:

Neg: *Helikopter będzie za parę minut* (Taylor, 2002: 44)²⁷³.

Użycie operatorów przypuszczenia

Operatory przypuszczenia (formalnie zależne) mogą być umieszczone na skali pewności: mocne operatory (*jestem prawie pewien, jest bardzo prawdopodobne, że...*), średnie (*przypuszczam, zakładam, że...*), słabe (*chyba, możliwe, że..., kto wie, czy... nie*).

Nadawca wyrażając przypuszczenie, proponuje odbiorcy przyjęcie przedstawionego stanu rzeczy jako wiarygodnego, nie ma jednak dowodów tej wiarygodności (Awdiejew, 2004: 106).

Neg: *Jest bardzo proste rozwiązanie tego problemu, ale **jestem niemal pewien**, że ci się ono nie spodoba* (There is a very simple solution to this problem, but I am almost sure you won't like it.) (Reiser, Sloane, 1983: 221) (= nie przypuszczam, żeby ci się nie spodobało)

Neg: **Przypuszczam**, że chodzi panu o zdradę.

S: *No, nazwij to, ty jesteś facetem* (Sytuacja 1).

²⁷² Natomiast użycie osoby pierwszej sugerowałoby gotowość do działania.

²⁷³ Określona jako zapewnianie. Próby odzyskania zaufania drugiej strony lub próby potwierdzenia danej opinii lub budzącego wątpliwości faktu.

Neg: *Nie wiem, czy pan patrzy w okno, ale... [chrząka] ja... dostałem informacje właśnie teraz, **chyba**, że ktoś mnie okłamał, po raz kolejny mnie też okłamał, że woda już jedzie* (Lotnisko 2011).

Neg: *Tak, jak wspomniałem, miałem informacje, że są jakieś problemy techniczne z cysterną, **możliwe**, że po prostu fizycznie któryś z samochodów się psuje, z wiedzą, że mają za wszelką cenę i jak najszybciej dostarczyć panu paliwo* (Lotnisko 2011).

Użycie operatorów przypuszczenia jest dla negocjatorów bardzo ważne, gdyż związane jest z podjęciem działań zmierzających do akceptacji przedstawionego stanu rzeczy.

Użycie operatorów wątpliwości

Operatory tej funkcji wyrażają słabszy, niż w przypadku wykluczenia stopień prawdopodobieństwa nieistnienia przedstawianego stanu rzeczy. Funkcja wątpliwości jest stopniowalna (mocne operatory (*bardzo wątpię, czy..., nie liczę na to, że...*), średnie (*wątpię czy..., nie wierzę, że...*), słabe (*nie przypuszczam, że..., nie myślę, że*) (Awdiejew, 2004: 107):

Neg: ***Wątpię**, że szefowie pozwolą mi oddać telefon Twojej matce (pozwolą na to, aby Twoja matka rozmawiała, bez względu na wszystko/cokolwiek by się nie stało/ nie działał (I doubt that the bosses would even let me put your mother on the phone, no matter what* (Slatkin, 2005).

S: *Ja pani nie wierzę, już teraz w ogóle **nie wierzę*** (SPNK 1).

S: *Dziękuję ci człowieku, ja ci **nie wierzę*** (Sytuacja 2).

Neg: *Ale dla mnie w tej chwili Pani jest najważniejsza* (SPNK 1).

S: ***Nie wierzę Pani !*** (SPNK 1)

S: ***Nie przypuszczałem**, że kiedyś się uzależnię.* (Hammer, Rogan, 1997: 21).

Neg: *Jestem Jan Kowalski z Ursynowa. Nie jestem policjantem. Zadzwonili do mnie z siódmego komisariatu, bo **chyba** mógłbym pomóc. Z kim rozmawiam? Może mi pan*

powiedzie, co tu się dzieje? Wolę to usłyszeć od pana niż od nich. Myślę, że wspólnie jakoś to rozwiążemy (Tokarz, 2005: 223)²⁷⁴.

Użycie operatorów modalno-syntagmatycznych

Operatory modalno-syntagmatyczne zakładają obligatoryjną kontynuację działań słownych ze strony odbiorcy (Awdiejew, 2004: 109). Najbardziej typowe operatory tej grupy, to jednostki wprowadzające akt mowy – pytanie. Sens pragmatyczny pytania może być wyrażony poprzez definicję

Stosując pytanie, nadawca tu i teraz prosi odbiorcę o odpowiedź, czy istnienie lub zaistnienie (p) było, jest lub będzie możliwe, lub czy sformułowana w pytaniu opinia jest stosowna. (Awdiejew, 2004: 109).

Spełnienie następujących warunków określa pytanie pragmatyczne.

Przekonanie nadawcy, że odbiorca jest w stanie udzielić informacji o charakterze prawdziwościowym w postaci asercji lub jakiegokolwiek sądu modalnego lub w postaci sądu aksjologicznego jako odpowiedzi na postawione pytanie wartościujące oraz brak pełnej wiedzy nadawcy na temat zawarty w propozycji lub opinii zawartej w pytaniu są wstępnymi warunkami wprowadzającymi pytanie. Pytaniami pragmatycznymi nie są zatem pytania zadawane podczas testów i egzaminów przez wykładowców sprawdzających wiedzę studentów, gdyż nie spełniają warunku szczerości (Awdiejew, 2004: 109).

Pytaniami w tym ujęciu są sądy modalne, występujące w pozycji inicjującej, np.

K²⁷⁵: Nie wszystko jest w porządku, jesteśmy normalną rodziną. Zdarzają się jakieś tam kłótnie czasami. No, jak wszędzie, no u pana też tak jest. Nie wiem, czemu pan puka, czego pan chce (Sytuacja 2).

Neg: Czy jest potrzebna jakaś pomoc dla tego człowieka? (cisza...) Nie wiem, czy pan mnie usłyszał, czy jest potrzeba jakaś pomoc dla tego człowieka (Lotnisko 2011).

²⁷⁴ Por. Macdonald, Michaud, 1992: 114.

²⁷⁵ K – kobieta, uczestnik sytuacji kryzysowej.

Pytania formalne dotyczące wiedzy nadawcy nie są interpretowane jako pytania pragmatyczne, por.

K: *Ja się ledwo poruszam **Nie wiem**, czy mi nie złamał ręki* (Sytuacja 3).

Pytaniami pragmatycznymi są także konstrukcje asertywne lub modalne dotyczące wiedzy odbiorcy, np.

S: *.. yyy .. **ale** ja jestem beznadziejna to nie może myśleć inaczej .. nie może po prostu* (płacze)

Neg: *To **wydaje mi się** że powinna pani z nim porozmawiać i na ten temat i .. i na pewno on tak nie myśli* (SPNK 1).

N *Jeżeli my rozmawiamy, kobieta krzyczy, **wydaje mi się**, że dzieje się jej krzywda* (Sytuacja 3).

Podobnie pytania szczegółowe nie są pytaniami pragmatycznymi, lecz konstrukcjami niezbędnymi do konstruowania dialogu poprzez uzupełnienie przez rozmówcę zaznaczonych przez operator dialogizacji:

Neg: *Kto będzie o nich dbał?* (Who's going to do it for them?)

S: *Sami sobie dadzą radę* (They will do it) (Hammer, Rogan, 1997: 19).

Operator czy wprowadza pytanie ogólne i znajduje się w pozycji inicjującej:

Neg: *Czy pan mnie słyszał?* (Lotnisko 2011).

Neg: *Czy pan może mnie informować, bo tak, jak mówiłem na samym początku, chciałem, żeby pan był zadowolony, ale nie widzę tego miejsca. Bo okna mam w zupełnie inną stronę i nie mam możliwości zobaczyć. Czy pan może mi powiedzieć, czy pojazdy zbliżają się w pana stronę. Ja chcę uniknąć podobnej sytuacji, jaka była z odbiorem zakładników, gdzie kierowca miał być jeden, dlatego bardzo jestem zainteresowany, czy pan widzi, czy wszystko jest tak, jak ma wyglądać* (Lotnisko 2011).

Operatorem interakcyjnym pytania jest także intonacja rosnąca przy użyciu postspozytywnych operatorów typu *nieprawdaż? tak? prawda? nie?* B. Boniecka wskazuje na funkcję metatekstową tych pytań – sygnalizowanie oczekiwania na reakcję rozmówcy (Boniecka 2000: 136).

S: *Tak, ze mną jest wszystko w porządku. A czekaj, ty powiedziałeś, że jesteś policjantem, **tak**?* (Sytuacja 1)

S: *A lubisz polskie kino, widzę. Jesteś Lindą, **tak**? On też był psem, **tak**?*

Neg: *Przepraszam.*

S: *Chcesz wykręcić się, że co, że będziesz rzucał mi hasłami z filmów, tak? A na koniec powiesz, że wyrwałeś chwast, **tak**? No pytam się...* (Sytuacja 1).

Neg: *W Lublinie pewnie ciężko jest z pracą, **prawda**?*

S: *Wszędzie jest ciężko z pracą* (Sytuacja 1).

Tzw. pytania szczegółowe nie należą do grupy właściwych pytań pragmatycznych, ponieważ ich celem nie jest uzyskanie odpowiedzi w postaci asercji lub sądu modalnego, lecz

uzupełnienie określonego obszaru informacyjnego, zaznaczonego przez operator dialogizacji jako wskaźnik braku informacyjnego (Awdiejew, 2004: 110).

Pytania te pozwalają zdefiniować problem (Lipczyński, 2007, 51). Natomiast pytania zamknięte *Czy... Czy masz tabletki przy sobie? Czy jesteś sam? Czy jest tam ktoś obok Ciebie?* pomagają określić, w jakim stopniu sprawca stwarza zagrożenia dla siebie i innych (Lipczyński 2007, 51). Pytanie typu *Czy możesz mi coś więcej o tym powiedzieć?* Może wywołać niepożądane emocje, które należy uspokajać i wyciszać, lecz nie należy się na nich koncentrować (Lipczyński 2007, 54).

Por. fragment dialogu, w którym na pytanie szczegółowe negocjator nie odpowiada, natomiast zadaje pytanie zamknięte

K: *Kto pana tutaj przysłał. Skąd pan wie o moim mężu cokolwiek.*

Neg: *Czy jest ktoś jeszcze w mieszkaniu oprócz państwa?*

K: Nie ma nikogo, tylko my jesteśmy. Wszystko jest w porządku. Niech pan nie stuka w te drzwi, bo mąż się wtedy denerwuje (Sytuacja 2).

Reaktywne akty mowy to potwierdzenie, akceptacja, zaprzeczenie, odmowa odpowiedzi.

Stosując potwierdzenie²⁷⁶, nadawca, reagując na pytanie odnośnie do (*p*), tu i teraz, przyjmuje prawdziwość lub zakłada określony stopień prawdopodobieństwa zaistnienia (*p*) (Awdiejew, 2004: 111), np. *Owszem spełnię twoje żądania, ale chcę wiedzieć, że tym ludziom nic nie grozi* (Lipczyński, 2007: 87).

Stosując akceptację, nadawca, reagując na asercję lub sąd modalny, przyjmuje tu i teraz daną asercję jako prawdziwą, a każdy sąd modalny jako odpowiadający wyrażonemu w nim stopniowi prawdopodobieństwa (Awdiejew, 2004: 112). Akceptacja asercji zakłada użycie formy mocnej operatorów, np.

Janek odwiedził matkę (asercja pozytywna) – istotnie, (no) jasne, dokładnie, zgadza się...;

Janek nie odwiedził matki (asercja negatywna) - wiem, jak najbardziej, zrozumiałe... . Akceptacja sądów modalnych wymaga użycia słabszych operatorów, np.

Janek na pewno odwiedził matkę (pewność). – masz rację, ja też tak myślę (akceptacja pewności)

Sens pragmatyczny zaprzeczenia jest następujący:

*Stosując zaprzeczenie nadawca, reagując na pytanie odnośnie do (*p*), tu i teraz przyjmuje prawdziwości zaistnienia (*p*).*

Zaprzeczenie jest zawsze aktem reaktywnym. Określa postawę, w której mówiący odrzuca sąd wyrażony w akcie poprzedzającym.

Sens pragmatyczny przeczenia:

*Stosując przeczenie nadawca, reagując na asercję lub sąd modalny odnośnie do (*p*), tu i teraz odrzuca prawdziwość zaistnienia (*p*), np.*

- *Co oni tam robili?*
- *Nie mam pojęcia*

²⁷⁶ Potwierdzenie może być mocne (tak, aha, owszem, naturalnie, oczywiście) i słabe (chyba, prawdopodobnie, pewnie... tak).

- *Pieprzysz.*
- *To inna jednostka, grupa szturmowa.*
- *Akurat...*(Film *Pieskie popołudnie*).

- *Myślałam, że pogadamy*
- *Z tobą się nie da.*
- *Co powiedziałeś?*
- *Nie da się.*
- *Gównu możesz.* (Film *Pieskie popołudnie*).

Reakcja na akt wątpliwości ze strony sprawcy, jest inna od akceptacji i wymaga innych operatorów: *Nie jest tak źle, a może właśnie...* (przeczenie wątpliwości i wykluczenia)

Użycie operatorów emotywno-oceniających

Operatory interakcyjne służące wyrażaniu emocji to operatory leksykalne typu: *niestety, wreszcie, przecież, w końcu:*

N: *A jak pan ma na imię?*

S: *Co cię to obchodzi. Wizytówkę sobie przeczytaj na drzwiach.*

N: *Niestety na drzwiach wizytówki nie ma* (Sytuacja 2).

N: *Myślę, że jest wiele osób wokół, które panią potrzebują. Pierwszą osobą jest na pewno pani syn i tutaj...*

S: *Nie, on sobie poradzi beze mnie.*

N: *No ,niestety, chyba jest w takim wieku... . Może mi pani przypomnieć w jakim wieku jest syn? ... Ile ma lat* (SPNK 1).

S: *Zakończmy wreszcie tę zabawę. Przyślij techników, przyślij, nie wiem, pilota jednego, cokolwiek niech kurwa będzie do samolotu, niech paliwo tankują i my lecimy stąd* (Lotnisko 2011).

Neg: *Chcę ci coś pokazać, żebyś wiedział, z kim masz do czynienia.*

S: **Przecież** widzę.

Neg: Chciałbym, żebyś zobaczył wszystkich (Film *Pieskie popołudnie*).

Neg: Jeżeli jest pani mężem, to jednak nie jest tak, że on panią nienawidzi. Proszę sobie przypomnieć, są **przecież** jednak dobre chwile, prawda? Nie tylko są same złe.

S: Czemu pan na mnie krzyczy, **przecież** ja nic nie zrobiłam (SPNK 1).

Neg: Wiesz, przyjąć to ja tam nie mogę do ciebie, **niestety**.

Neg: Mamy takie, **niestety** małe opóźnienie. Jeżeli chodzi o dostarczenie twoich napojów i papierosów, ponieważ szukamy jeszcze zapalniczki, tak że parę minut to jeszcze potrwa (SPNK 2)

Użycie operatorów działania

Użycie pierwszej osoby liczby mnogiej sugeruje gotowość do działania:

Neg: Z kim rozmawiam? Może mi pan powiedzieć, co tu się dzieje? Wolę to usłyszeć od pana, niż od nich. Myślę, że wspólnie jakoś to **rozwiążemy** (Tokarz, 2005: 223) (por. Macdonald, Michaud, 1992: 114).

N [...] uważam, że jeżeli razem **siądziemy** nad tym problemem to .. go rozwiążemy (SPNK 1).

Użycie metaoperatorów perswazyjnych

Metaoperatory perswazyjne są jednym ze środków językowych służących osiągnięciu celu komunikacyjnego – perswazji, jednostkami o charakterze nasadowym i mogą być stosowane dla wzmocnienia różnych działań interakcyjnych. Funkcjonują jako niezależne leksemy lub frazemy i ich występowanie w różnych aktach mowy ma na celu zwiększenie ich skuteczności (Awdiejew, 2004: 142). Użycie tych operatorów ma służyć zwiększeniu skuteczności przekazywanych sądów, opinii i emocji poprzez:

- blokowanie weryfikacji;
- zmianę hierarchii układu informacyjnego;
- wzmocnienie funkcji pragmatycznych;
- wywołanie „efektu obserwatora”.

Blokowanie weryfikacji prawdziwości wyrażonej asercji lub trafności oceny

Operatory blokujące weryfikację prawdziwości wyrażonej asercji lub trafności dokonanej oceny są używane w celu wzmocnienia asercji lub sądu aksjologicznego (Awdiejew, 2004: 73 – 75). Ich cel pragmatyczny jest następujący:

Stosując operator blokowania weryfikacji, nadawca tu i teraz uznaje za zbędną możliwą weryfikację przez odbiorcę prawdziwości (p) lub trafności (q).

Zamiarem nadawcy jest spowodowanie, aby odbiorca przyjął informację jako prawdziwą, dokonuje zatem przy tym pewnego nadużycia.

Działaniu blokowania weryfikacji treści przez odbiorcę służą:

- metaoperatory perswazyjne odwołujące się do opinii obiegowej (*przecież, jak mówią...*) oraz powołujące się na powszechność danej informacji (*każdy wie, że..., wszyscy wiedzą, że...*);
- metaoperatory perswazyjne powołujące się na regularność, powtarzalność określonych zdarzeń, faktów (*jak zwykle, jak zawsze, można się spodziewać, że...*) lub wskazujące na naruszenie ustalonego porządku (*wyduje się dziwne, ale..., nie uwierzysz, że...*);
- metaoperatory perswazyjne powołujące się na znajomość danej informacji przez nadawcę i odbiorcę (*przecież wiemy, że..., dobrze znamy, dobrze wiemy o co chodzi...*) albo przez odbiorcę (*przecież / dobrze wiesz, jak pan / pani wie...*);
- metaoperatory perswazyjne włączające autorytet nadawcy (*moim zdaniem, według mnie, jak mi się wydaje...*) lub innej osoby stanowiącej autorytet dla odbiorcy (*jak pisze x, jak mówi y*);
- metaoperatory perswazyjne odwołujące się do szczerości nadawcy przedstawiającego informację jako znaną co prawda odbiorcy, ale będącą niewypowiedzianą prawdą (*prawdę / szczerze mówiąc...*).

Oto kilka przykładów:

S: *Co ja mam takiego do zrobienia jeszcze ..*

Neg: **Przecież**²⁷⁷ *ma Pani syna kochającego* (SPNK 1).

²⁷⁷ Operator *przecież* sugeruje, że przekazana informacja jest znana rozmówcom

N Nikt z sąsiadów nas teraz nie słyszy

K Nieprawda, **wszyscy wiedzą** (Sytuacja 2).

S: *Ja nie chcę, ja nie mam siły, niech mi pan da spokój.*

Neg: *Ale dlaczego .. **zawsze** rozmowa w jakiś sposób pomaga nie tylko w jedną stronę, ale w dwie strony, prawda? (SPNK 1)*

S: *Nie, nie, ja obiecałem otworzyć drzwi, jak mi odpowiesz, co ze mną będzie, ale ty widzę, że mówisz mi o jakimś lekarzu. Powiedziałem ci, nie ciąłem się, ani niczego nie tykałem.*

Neg: *Panie Jacku, takie są przepisy, że... w takich sytuacjach lekarz **zawsze** ogląda osobę, czy wszystko jest w porządku (Sytuacja 1).*

Neg: ***Oboje dobrze wiemy**, że w końcu się zmęczysz/poczujesz się zmęczony - trochę zmęczony, bardzo zmęczony,.... (You and I both know that you will get tired-a little tired, ...) (Slatkin, 2005).*

S: *Ale jaka to jest matka, która syna zostawia tak...*

Neg: *Nie, ponieważ Pani w tej chwili uważa, że tak będzie lepiej. A tutaj **moim zdaniem** .. (SPNK 1).*

Szczególnie często negocjator używa operatora **zawsze** wskazując na powszechność, powtarzalność, a zatem rutynowość informacji, np.

S: *A jak, kurwa, myślisz? Byłeś kiedyś głodny? Chciało mi się pić. No powiedz?*

Neg: *Nie, proszę pana, w ciężkich sytuacjach w życiu **zawsze** mi ktoś pomógł.*

Wyciągnął do mnie rękę (Przykład 2).

Wzmacnianie funkcji pragmatycznych

Operatory wzmocnienia funkcji pragmatycznych realizują się z postaci leksemów lub frazemów (Awdiejew, 2004: 78 – 79). Wyrażenie pewności może być wzmocnione użyciem metaoperatorów typu *absolutnie, zupełnie, całkowicie, na sto procent...*, np.

S: *Czy ja zrobiłem coś złego?*

Neg: *Panie Jacku **absolutnie** (Sytuacja 1).*

Neg: *Panie Jacku, tak, jak opowiedziałem, ja **absolutnie** nie będę pana, żaden z policjantów nie będzie pana zatrzymywał, jedynie co, obejrzy pana lekarz (Sytuacja 1)*

W badanym materiale nie odnotowano operatorów wzmacniających funkcję żądania typu *natychmiast, w tej chwili, Zrozumiano? Do kogo ja mówię!*

W przypadku wyrażania obietnicy wzmocnienie może być stosowane, jeśli odbiorca wyraża niepewność co do jej szczerości lub możliwości realizacji planowanego działania.

Zmiana hierarchii układu informacyjnego

Do operatorów zmieniających hierarchię układu informacyjnego (Awdiejew, 2004: 76-78) zaliczamy rematyzację (przeniesienie danego fragmentu treści na płaszczyznę orzekania) i tematyzację (umieszczenie informacji w temacie struktury tematyczno-rematycznej zdania).

W przykładach pojawiły się operatory rematyzacji, np. *właśnie, zwłaszcza*:

Neg: *Pani Zofio ponownie funkcjonariusz policji z tej strony. Jest ze mną pani syn i troszkę zaczynamy się niepokoić, bo nie może się dostać do domu. Czy mogła by ewentualnie pani go wpuścić bądź otworzyć drzwi?*

S: *Ale ja już mówiłam. Mówiłam synowi, żeby szedł do sąsiadki, on wie, że ma tam iść.*

Neg: ***Właśnie** sąsiadów nie ma w tej chwili, on tutaj jest cały roztrzęsiony przy mnie i Nie wie, co ze sobą zrobić. Co ma robić w tej sytuacji, bo się troszkę o panią martwi* (SPNK 1).

Wywołanie „efektu obserwatora”

Operatory wywołujące „efekt obserwatora” dotyczą przede wszystkim opisów zdarzeniowych (Awdiejew, 2004: 75-76) odwołując się do wyobraźni odbiorcy, np.

Neg: ***Wyobraź sobie**, jak się odprężysz i dobrze poczujesz, kiedy w końcu rozwiążemy tą sytuację. (Imagine how relaxed and comfortable you'll feel when we finally solve this situation)* (Reiser, Sloane, 1983: 220).

Mogą to być także konstrukcje zwiększające jaskrawość przedstawienia rzeczywistości²⁷⁸.

²⁷⁸ Por. także użycie trybów komunikacyjnych (Awdiejew, 1999).

7.7. Użycie wyrażen metatekstowych o funkcji fatycznej w negocjacjach policyjnych

Użycie wyrażen metatekstowych o funkcji fatycznej w negocjacjach policyjnych

W badanym materiale wystąpiły wyrażenia metatekstowe spełniające ważną funkcję w wypowiedziach, przy tym bardziej zespalającą niż dezorganizującą²⁷⁹. Operatory metatekstowe były przedmiotem opisu K. Ozoga (1990c), U. Gajewskiej (2004), G. Habrajskiej (2004), J. Mazura (1986), Z. Czapigi (2006), J. Warchali (1991), wszechstronną analizę rozmowy w sytuacji nieoficjalnej zawiera książka U. Żydek-Bednarczuk (1994). Poniżej zwrócono uwagę na wystąpienie niektórych wyrażen metatekstowych w dialogach negocjatora ze sprawcą i przedstawienie użycia tych wyrażen na poziomie funkcjonalno-pragmatycznym wypowiedzi.

B. Boniecka (1999: 56 – 58) nazywa elementy metatekstowe o funkcji fatycznej nakłaniającymi do uwagi wypowiedzeniami, przy czym pod wypowiedzeniem rozumie zdanie lub równoważnik zdania. Odwołując się przy tym do teorii J. Searle’a nazywa te wyrażania aktami zwracania uwagi lub genrami zwracania uwagi. A. Awdiejew i G. Habrajska (2006) sygnały fatyczne przypisują do dwu różnych grup: organizacji dyskursu (przyciągające i utrzymujące uwagę rozmówcy, pozwalające na przerwanie wypowiedzi rozmówcy w celu wyeksponowania własnej wypowiedzi, pozwalające na wypełnienie pauzy, np. *śłuchaj (no), czekaj, rozumiesz, (no i, i) wiesz...*) i perswazyjnej (*wyobraź sobie, widzisz, zobacz, popatrz...*) (Awdiejew, Habrajska, 2006: 174 – 178). Poniżej przytaczamy przykłady użycia wyrażen metatekstowych o funkcji fatycznej w badanym materiale, przy czym kolejność przytaczania przykładów podporządkowana została podziałowi zaproponowanemu przez A. Charciarkę (2010, 55 – 186).

Operator kontaktu *wiesz*

Operator *wiesz* manifestuje więź fatyczną, nie wprowadza natomiast elementu dyrektywności:

²⁷⁹ Charakterystyce polskich wyrażen metatekstowych o funkcji fatycznej i ich odpowiedników czeskich i rosyjskich poświęcona jest książka A. Charciarka (2010).

S: *Kiedy już się człowiek uzależni, wiesz, kiedy zacząłem tę robotę w San Francisco żeby zebrać kasę to ... (kaszel),,, na... . I później... żeby to robić, musiałem brać Valium* (Hammer, Rogan, 1997: 21).

Neg: *Widzisz, i o to właśnie chodzi. ... to... to jest ... to jest bardzo ważne, to twój silny atut. Gdybyś tylko mógł się tym zająć... Wiesz, przekonaniem ludzi, że miałeś takie złe doświadczenia z LSD i Angel Dust... . Długoterminowe efekty ich zażywania są nadal nieznane. Ale to... Te efekty i problemy wynikające z tego są przerażające. Teraz –*

[] (Hammer, Rogan, 1997: 21)

– *Wiesz, jak oni podchodzą do... (You know how they are about...)* (McMains, Mullins, 2006: 227)

Nie zaobserwowano podwojenia sygnału fatycznego poprzez użycie operatora kontaktu z formą adresatywną.

Operator kontaktu *wiesz co*, użyty na początku wypowiedzi, służy wyrażeniu treści perwazyjnej (oczekiwanie na określoną reakcję rozmówcy):

S: **Wiesz co**, sorry, ale gada się z Tobą, jak byś był niepełnosprawny.

Neg: *Przepraszam, jeśli pana uraziłem* (Sytuacja 1).

S: **Wiesz co**, ja chcę napisać list.. Chcę właściwie skończyć go pisać.

Neg: *Może panu pomogę* (Sytuacja 1).

S: **Wiesz co?** Nie chcę z tobą gadać. **Wiesz co**, mam taki pomysł. Zadzwoń do Krzyśka i powiedz mu, że przez ciebie..., żeś mnie wkurwił maksymalnie. Ja chyba sobie zrobię taki wiesz... taki mały stresik. Siądę sobie na..., albo inaczej, wyjdź przed dom, to ci pomacham z okna (Sytuacja 2).

Operator kontaktu *rozumiesz*

Operator kontaktu *rozumiesz* pojawia się najczęściej jako operator pytajny na końcu wypowiedzi i jest używany w celu upewnienia się, czy wypowiedź została zrozumiana lub gdy nadawca ocenia, że druga strona nie uświadamia sobie powagi informacji lub może ją niewłaściwie zinterpretować. Charakterystyczne jest, iż operator ten pojawia się wyłącznie w wypowiedziach sprawcy:

S: *Do tej pory nie zrobiłeś nic. Nie pierdol mi tutaj o pewnych sytuacjach. Rusz dupę i ma to być wykonane. **Rozumiesz?*** (Lotnisko 2011)

S: *Ty jesteś kurwa najważniejszy i jeżeli ktoś zginie, to będzie to tylko i wyłącznie Twoja wina. Więc [...] zrób coś, ty pierdolony pedale, **rozumiesz?*** (Lotnisko 2011)

Neg: *Byli tu policjanci, ponieważ coś się działo i chciałem porozmawiać o tym, co się dzieje.*

S: *Nic się nie dzieje, rozumiesz?*

Neg: *Słyszeliśmy krzyki. Na pewno nic złego się nie dzieje?* (Sytuacja 3)

S: ***Rozumiesz**, głównie mnie obchodzą jacyś oficerowie wojska i inni podejmujący decyzje* (Lotnisko 2011).

S: *Po chuj mam żyć, skoro moja żona, ta kurwa, puściła się z innym, **rozumiesz**, ta szmata zdradziła mnie, w dodatku jest z tym skurwielem w ciąży* (Przykład 12).

Wyrażenia „myślowo-wyobrażeniowe” o funkcji fatycznej

Wyrażenia „myślowo-wyobrażeniowe” o funkcji fatycznej pochodzą od czasowników oznaczających procesy i stany myślowe. Często pełnią także funkcję perswazyjną. Wyrażenie *wyobraź sobie* ma powodować uintensywnienie uwagi odbiorcy. Negocjator używa formy apelu (*zastanów się*) poprzedzając to wyrażenie prośbą

Neg: *Czy kochasz swoich bliskich, tak, jak oni kochają ciebie?*

S *Kocham ich bardzo* (Przykład 4)

Neg: *Więc, proszę, **zastanów się**, jak twoja rodzina poczułaby się, gdybyś postanowił zakończyć swoje życie, które moim zdaniem jest wspaniałe* (Przykład 4)

W kolejnym przykładzie negocjator używa wariantu wyrażenia metatekstowego *uwierz* poszerzonego o zaimek osobowy w celu narzucenia określonego odbioru przekazywanych informacji poprzez wzmocnienie sygnału fatycznego:

(Pukanie)

S: *Śluchaj no, powiedziałem ci dotkniesz tych drzwi, to cię zająbie i właśnie ich dotknąłeś. Teraz, jak ja otworzę, to tylko mi się w nich pokaż, a jak będziesz chciał je wyważyć, to **uwierz mi**, dam radę* (Sytuacja 2).

„Słuchowe” wyrażenia metatekstowe o funkcji fatycznej

Wyrażenia „słuchowe” metatekstowe pełnią funkcję mobilizowania rozmówcy do skupienia uwagi, funkcję ekspresywną, perswazyjną (Charciarek, 2010: 119). Są to wyrażenia utworzone od czasowników percepcji słuchowej ((*po*)*śluchaj*, *proszę* (*po*)*śłuchać*, *niech pan / pani posłucha*).

Negocjator używając wyrażenia *posłuchaj* otwiera pole informacji, starając się przy tym zwrócić uwagę sprawcy na to, co zostanie powiedziane:

Neg: ***Posłuchaj***, *zrobiłem wszystko co w mojej mocy, a ty nie chcesz współpracować. Chcę ci powiedzieć, że musisz ze mną współpracować w tej sytuacji, a nie walczyć ze mną.* (Mc Mains. Mullins, 2006, 221).

Neg: ***Śluchaj!*** *Wiesz, jak wygląda sytuacja. Ty chcesz czegoś i oni też. Więc bierzmy się do rzeczy i zobaczmy, czy możemy dostać to, czego wy chcecie.* (Lipczyński, 2007: 81).

Wyrażenie to może pojawić się w pytaniu, przy czym ujawnia się jego funkcja dyrektywna – pobudzenie odbiorcy do odpowiedzi. Wyrażenie jest poprzedzone zaimkiem osobowym, co wzmacnia jego funkcję:

S: *Ty, **śluchaj**, kto jest tam dalej w wojewódzkiej tym, no, naczelnikiem, z jakiego ty jesteś wydziału?* (Sytuacja 2)

Wyrażenie *a słuchaj* jest często wyrażeniem inicjującym pytanie i przejawem zaciekawienia mówiącego tematem, co wynika z funkcji samego *a* (Charciarek, 2010: 126):

S: *Dobra, **a słuchaj**, Krzysiu Rudzki, macie do niego numer?*

Neg: *W tej chwili nie* (Sytuacja 2)²⁸⁰.

Wzmocnionym wariantem operatora *(po)słuchaj* jest *(po)słuchaj no*:

(Pukanie do drzwi)

S: *Słuchaj no, powiedziałem ci, dotkniesz tych drzwi, to cię zajebię i właśnie ich dotknąłeś* (Sytuacja 2).

S: *Słuchaj mi, kurwa, cwaniaku, chciałem ci dać trupa i jednego człowieka. Za długo czekam na wodę, trupa to możesz odebrać teraz* (Lotnisko 2011).

Wzmocnienie funkcji wyrażen zostaje także osiągnięte przez użycie form adresatywnych. Pojawiła się forma adresatywna *człowieku*:

S: *Kurwa, znowu coś jeździ. Tak być nie może. ... **słuchaj człowieku**, ktoś tu chce z tobą pogadać.* (Lotnisko 2011)

Pojawia się kategoryczność wyrażana rozkaznikiem jako sygnał niezadowolenia z działań drugiej strony:

S: *Nie dotrzymujesz słowa, **posłuchaj** teraz ty. ... dostał strzał w głowę, pięć minut na paliwo. I obsługę do samolotu. Jak nie, zginie następna osoba. Żegnam* (Lotnisko 2011).

Używając wyrażenia *ale posłuchaj*, negocjator chce drugiej stronie coś wyjaśnić:

N: *Próbuję do Ciebie dotrzeć, **ale posłuchaj**, radio nie gra przez to, że ma zepsute baterie* (SPNK 2).

²⁸⁰ Odpowiedź negocjatora odnosi się do „tu i teraz”, tj. negocjator nie wyklucza, że może dowiedzieć się, jaki jest numer X-a.

„Wzrokowe” wyrażenia metatekstowe w funkcji fatycznej

Wśród „wzrokowych” wyrażen metatekstowych w funkcji fatycznej, semantycznie odwołujących się do zmysłu wzroku i utworzonych od czasowników percepcyjnych ((po)patrzeć, zobaczyć, widzieć, spojrzeć) w materiale odnotowano wyrażenie *widzisz*.

Widzisz jest wyrażeniem metatekstowym w formie 2.osoby trybu oznajmującego i jego użycie ma na celu uintensywnienie fragmentu wypowiedzi i skupienie uwagi rozmówcy (także z partykulą *no*):

S: *Kto je [dzieci] wychowuje, ty czy żona?*

Neg: *Wychowuje je żona. To są moje dzieci.*

S: *A jesteś pewien?*

Neg: *Tak panie Jacku.*

S: *No **widzisz**. A ja jestem pewien, że to dziecko, które jest w drodze, nie jest moje*
(Sytuacja 1).

S: *Powiem ci tak, młody człowieku, bo po głosie słyszę, że jesteś młody. Zwłoki jakoś się trzymają. Zapytam, ale nie odpowiada, to chyba nie. A reszta? Na razie nie narzeka. Narzeka któryś? **No widzisz**... cisza* (Lotnisko 2011).

S: *Małgorzato, jesteś ze mną, **widzisz**, jaką mam wizję i co Pan chce stworzyć, będzie to piękne, miłość rozleje się i będzie cudownie, spokój, cisza* (SPNK 2).

7.8. Presupozycje i negacja

Termin *presupozycje* został wprowadzony przez P. Strawsona²⁸¹ w 1950 roku dla oznaczenia zdań, które wynikały z wypowiedzenia bez względu na formę (twierdzącą lub przeczącą) (Strawson, 1950: 320 – 344; 1967: 377 – 413). W ujęciu szerszym rozumie presupozycje J. Lyons, jako *nie warunki, które musi spełniać wypowiedź, ale twierdzenia, w których prawdziwość musi wierzyć nadawca*, tzn. twierdzi, że

wypowiedź presuponuje twierdzenie P zawsze i tylko wtedy, kiedy nadawca przyjmuje, że P jest prawdą i że to samo przyjmuje adresat (Lyons, 1989: 216).

Presupozycja to niezbędna część niedyskutowanej wiedzy o rzeczywistości narzucana przez nadawcę wypowiedzenia, by odbiorca mógł to wypowiedzenie zrozumieć. Cechą charakterystyczną presupozycji jest to, że po zaprzeczeniu wypowiedzenia jej treść pozostaje niezaprzeczona. Np. w zdaniu *Obecny król Francji jest łysy* mamy presupozycję, że Francja jest królestwem: w pytaniu *Czy Jan przestał pić?* presupozycją jest sąd, że przynajmniej dotychczas Jan pił (Urbańczyk, 1994: 266).

W ujęciu szerszym za presupozycje uważa się każdą informację niewyrażoną w zdaniu, ale wynikającą z jego treści: np. zdanie *Zamknij okno* zawiera presupozycję, że okno jest otwarte. Niektórzy rozszerzają zakres stosowania tego pojęcia także na wypowiedzenia inne niż oznajmujące, przede wszystkim pytania uzupełniające i rozkazujące, np. zdanie *Co Janek niesie?* oraz *Zamknij okno!* presuponują odpowiednio: *Janek coś niesie*, *Okno jest otwarte* (Polański, 2001: 463).

Pojęcie presupozycji pozostaje w pewnym związku z pojęciem implikatury. Różni się jednak od pojęcia implikatury tym, że podczas kiedy zdania presuponowane są uważane przez mówiącego i odbiorcę za oczywiste, zdania implikowane odbiorca może sobie dopiero wydedukować z kontekstu bądź sytuacji (Polański, 1999: 463).

W ujęciu lingwistycznym przez „presupozycje” rozumiemy takie zwroty i jednostkowe wypowiedzi, które powodują, że rozmówca otrzymuje komunikat z ukrytym

²⁸¹ Wcześniej G. Frege z pracy *Sens i nominat* (Frege, 1967) pisał o zasadzie ekstensjonalności, zgodnie z którą denotacją zdania w sensie logicznym jest jego wartość logiczna, a zdanie w sensie logicznym to takie zdanie, któremu przysługuje jedna z dwóch wartości logicznych: prawda lub fałsz. Następnie B. Russell (1905) rozważa zdania, w których w pozycji podmiotu występują deskrypcje nie mające denotacji.

założeniem. To ukryte założenie ma wywołać w świadomości odbiorcy określoną reakcję, ma wywrzeć komunikacyjny i społeczny wpływ, który nie jest od razu zauważalny dla współrozmówcy.

A. Bogusławski (1978: 7) uważa presupozycje jako warunek konieczny, tj. taki stan rzeczy, bez którego nie może wystąpić jakikolwiek inny stan. Wynika z tego, że presupozycją jest wszystko to, co nadawca, a zdaniem nadawcy i odbiorca zakłada jako część tła kontekstowego. Tak więc ujęcie presupozycji jako zdania, które wynika z wypowiedzenia jego formy zarówno twierdzącej, jak i przeczącej, nie ma w tym przypadku zastosowania, gdy formy zaprzeczone zdań pytających i rozkazujących mogą presupponować inne treści niż ich formy twierdzące.

R. Stalnaker (1973, 447 – 457) nie traktuje presupozycji jako własności zdania, a kontekstu, który rozstrzyga najczęściej, które spośród stanów świata należy w ogóle rozpatrywać, świata możliwego, wypowiedzenia.

D. E. Cooper (1974) stwierdza, iż wszystkie warunki funkcjonujące jako presupozycje mają charakter ontologiczny, ponieważ odnoszą się, jeśli nie do istnienia, to w każdym razie do jakichś wymagań ontologicznych, które są stosowane w odniesieniu do danego bytu, wydarzenia, stanu rzeczy itd.

Językoznawcy (Grzegorzczkova, 1987; 2001; Paduczewa, 1987; 1992: 65 – 101) wyróżniają cztery rodzaje presupozycji:

- presupozycje pragmatyczne – wymagające od odbiorcy określonej wiedzy o rzeczywistości;
- presupozycje zdaniowe – informacje, które pozostają w tle głównej intencji komunikatu²⁸²;
- presupozycje leksykalne – w których informacja przekazywana jest poprzez znaczenia słów użytych w wypowiedzi;
- presupozycje egzystencjalne²⁸³ - odnoszące się do tej części wypowiedzenia, która przekazywana jest w nim implicytnie, np. *Wesoła zabawa trwała dalej* – presupozycja egzystencjalna i leksykalna (przysłówek *dalej* ‘w dalszym ciągu’); *Nie mam już żadnych złudzeń* – modalizator *już*²⁸⁴ presupponuje wcześniejsze występowanie

²⁸² Najczęściej występują w pytaniach, które z założenia presupponują niewiedzę nadawcy i domniemaną wiedzę odbiorcy.

²⁸³ Presupozycje egzystencjalne, zdaniowe i leksykalne są często traktowane jako podtypy tzw. presupozycji semantycznych, znajdujących się poza asercją.

²⁸⁴ Patrz Laskowski 1984, 37.

obiektów materialnych i niematerialnych; *Opuściły mnie marzenia* (tzn. wcześniej je miałem).

Wyrazy partykułowe *również*, *też* są silnie nasycone treściami presuponowanymi, Jk i przysłówki *teraz* (*teraz często u nich bywa*):

Neg: *Będzie jeszcze bardziej skomplikowane, jeśli będziesz **dalej** brnął w to wszystko. Wypuść zakładnika, a my porozmawiamy sobie o tobie i kłopotach, w jakie wpadłeś.* (Lipczyński, 2007: 79)

- *Wracaj do domu. Gdzie tata?*

- *Jest na ciebie wściekły, powiedział, że nie ma **już** syna.* (Film *Pieskie popołudnie*)

Przy opisie użycia presupozycji przedstawione zostaną określone zwroty, charakterystyczne dla presupozycji, wyróżnione na podstawie artykułu J. Kolarzowskiego *Użycie presupozycji jako werbalnego środka wywierania wpływu*²⁸⁵. Tytuł jest bardzo wymowny, bowiem wskazuje cel użycia presupozycji, co w sytuacjach kryzysowych nabiera szczególnego znaczenia. J. Kolarzowski w ramach klasyfikacji presupozycji wymienia:

- zwroty wprowadzająco-presupozycyjne
- presupozycje z „NIE”
- presupozycje następstwa czasowego
- „spinacze”
- presupozycje świadomościowe
- zmiana czasu
- wieloznaczności
- liczebniki porządkowe i przymiotniki położenia
- przymiotniki stopniowane w pytaniach
- implikacje
- łączenie niewynikowe
- presupozycje z ukryciem
- cytaty

²⁸⁵ Artykuł pojawił się w Internecie na stronie <http://www.racjonalista.pl/>. Serwis ten jest serwisem propagatorów racjonalnego myślenia, którzy prezentują racjonalny obraz świata. W serwisie wymieniono grono 10-ciu konsultantów merytorycznych publikacji z różnych dziedzin nauki. <http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,4925>.

- czytanie w myślach
- anonimowy autorytet
- nominalizacje
- czasowniki niedookreślone
- generalizacja
- brakujący wskaźnik odniesienia
- pytanie jako krytyka
- pytanie jako zmuszenie do myślenia
- pytanie jako informacja
- pytanie jako podniesienie (podkreślenie) swojego statusu
- pytanie jako zmuszenie do podjęcia decyzji.

Oto niektóre z typów presupozycji, które wystąpiły w badanym materiale:

Zwroty wprowadzająco-presupozycyjne są częścią wypowiedzenia, która ma skupić uwag słuchacza. Składają się z czasowników *wiedzieć* lub *wyobrażać coś sobie* oraz słów i zwrotów, takich jak: *gdybyś, pewnie, pewnego razu, jakby to było, jak, czy* (w zwrotach pytających) — połączonych z czasownikiem *wiedzieć* lub *wyobrażać sobie*: *Jakby to było, gdybyś wyobraził sobie..., Wyobraź sobie, jakby to było, gdyby pewnego razu..., Gdybyś wiedział, że pewnego razu twoje wyobrażenia..., np.*

Neg: ***Wyobraź sobie***, że wydostałeś się z tej matni i palisz sobie papierosa popijając gorącą kawę. ... (Imagine yourself out of that pressure cooker with a cigarette and some hot coffee.) (Reiser, Sloane, 1983: 220).

Neg: ***Więc proszę zastanów się***, jak twoja rodzina poczułaby się, gdybyś postanowił zakończyć swoje życie, które moim zdaniem jest wspaniałe (Przykład 4).

Na komunikaty perswazyjne zawierające zaprzeczenie reagujemy w ten sposób, że najpierw w naszym umyśle powstaje obraz niezaprzeczony, po czym uświadamiamy sobie jego zaprzeczenie. Kiedy mówimy na przykład *Nie zwracaj uwagi na swoją lewą dłoń*, najpierw kierujemy swoją uwagę właśnie na *lewą dłoń*, a potem na komunikat zaprzeczony. To, czy komunikat na pierwszym planie jest pozytywny, czy negatywny zależy od tego, czy komunikat niezaprzeczony ma wymowę negatywną czy pozytywną. W zdaniach *Nie*

denerwuj się, Nie martw się, część niezaprzeczona część komunikatu ma wymowę negatywną, a w zdaniu *Nie pragnij sławy*, ma wymowę pozytywną. Można w tym drugim przypadku używać negacji w celu wywierania wpływu, por.

Neg: *Interesuje mnie i **nie mogę sobie wyobrazić**, jak by to było, jak by mojej matki nie było przy mnie. Ja sobie tego wyobrazić po prostu **nie mogę, nie mogę .. nie mogę**, proszę, proszę sobie pomyśleć nad tym ... **nie chce pani przy nim być**, jak będzie żenił się, jak będzie miał pierwszą dziewczynę?* (SPNK 1)

Neg: *Chciałbym się dowiedzieć, co takiego się stało, że pan się zamknął, **nie chce pan opuścić mieszkania, nie chce pan wpuścić właścicielki do mieszkania*** (Sytuacja 4)²⁸⁶.

W presupozycjach następstwa czasowego występują słowa typu: *podczas, po, w, w czasie, gdy, zanim*. Ważne jest dodanie do tych słów pozytywnych skojarzeń: *Gdy jutro siądziemy do rozmów, dokumenty te będą uporządkowane*. Zdanie to zakłada, że dokumenty nie są uporządkowane i wskazuje, że w następnym dniu dojdzie do spotkania i rozmów na określony temat:

Neg: *Czy możesz być pod tym numerem telefonu **w czasie, kiedy** rozmawiamy?* (Would you mind staying at this telephone number while we talk?) (McMains, Mullins, 2006: 241).

Neg: *Zdobęde/przyniosę coś do jedzenia **zanim** zakładnicy zostaną uwolnieni. Co jest? Chyba nie myślisz, że nie dotrzymam słowa?* (I Get the food before hostages are released. What's the matter? You don't think I'll live up to my word?) (McMains, Mullins, 2006: 233).

Nazwy „spinacze” używa się w odniesieniu do słów: *bo, ale, albo, czy też*, np. *Czy mogę wejść bez kolejki, bo się spieszę*. Wykorzystywane są pytania z słówkiem *czy*, np. *Czy woli pan przedyskutować tę kwestię teraz czy po południu?* Zakładamy, że będziemy dyskutować na jakiś temat, należy jedynie uzgodnić, kiedy to nastąpi:

²⁸⁶ Negocjator sugeruje, że mógłby opuścić mieszkanie.

Neg: *Wygląda na to, że mamy problem. Ale jeśli będziemy współpracować to sądzę, że uda nam się go rozwiązać.* (I believe we have a problem, and I think if we put our heads together we can probably solve it.) (Fowler, Vivo, 2001: 92).

Neg: *Nie, proszę pana. Nie obawiam się pana, ale jest tutaj mój przełożony, a przynajmniej jest w pobliżu mnie, i tak mi kazali postępować.* (No, sir. It's not that I'm scared, but I've got my superior here, or nearby, and they've told me, you know.) (Fowler, Vivo, 2001: 93).

S: *Ona odeszła. Muszę do niej dołączyć.* (No, she's gone. I have to join her).

Neg: *Ale jeszcze nie wiemy, czy to prawda, Bill. ... To tylko twoje przypuszczenia.* (Well, we don't know that for a fact yet, Bill... You're making an assumption.) (Hammer, Rogan, 1997: 18).

Presupozycje zmiany czasu wyrażane są przy pomocy słów *zacząć, skończyć, przestać, kontynuować* oraz *już, jeszcze, ciągle, nadal* w połączeniu z odpowiednim czasownikiem, np. *Czy ciągle jeszcze...? Czy nadal...? Czy już...?*

S: *Po prostu nie wiem, to wszystko się tak pogmatwało.* (Lipczyński, 2007: 79)

Neg: *Będzie jeszcze bardziej skomplikowane, jeśli będziesz dalej brnąć w to wszystko. Wypuść zakładnika, a my porozmawiamy sobie o tobie i kłopotach, w jakie wpadłeś.* (Lipczyński, 2007: 79).

Liczebniki porządkowe i przymiotniki położenia (np. *pierwszy, drugi, trzeci, początkowy, kolejny, następny, środkowy, centralny, końcowy, ostatni*) mogą oprócz wielostopniowej informacji zawierać ocenę i ta ich funkcja jest uzależniona od kontekstu:

Neg: *Kiedy chciałbyś uwolnić pierwszą osobę?* (When would you like to release the first person?) (McMains, Mullins, 2006: 247).

Implikacja według *Uniwersalnego słownika języka polskiego* pod red. S. Dubisza to książk. 'następstwo, konsekwencja' lub log. 'zdanie złożone, zbudowane według schematu: *jeżeli..., to..., jest ona fałszywa tylko wtedy, gdy pierwszy człon jest prawdziwy, a drugi*

falszywy; zdanie warunkowe’. Dla czasownika *implikować* odnotowano dwa znaczenia: książk. ‘zawierać, mieścić w sobie; pociągać za sobą’ oraz przestarz. ‘przypisywać coś komuś, czemuś’. J. Kolarzowski wymienia w artykule implikacje ze słowami *jeżeli, ale, ale nie*, implikacje ze spójnikiem *i*, ze słowami *ponieważ, skoro, w czasie, a jednocześnie, równocześnie: Skoro tu jesteś, pewnie chciałbyś, żebym cię czymś zainteresował*.

Cytowania są używane do wyrażania treści takich, które mogłyby narazić rozmówcę na to, iż zarzucono by mu zbyt dużą bezpośredniość (por. *Powiedziano mi właśnie, że...*):

S: *Kim ty kurwa jesteś?*

Neg: *Przyjechałem, ponieważ **powiedziano mi**, że człowiek potrzebuje pomocy.*

S: *A co ja cię obchodzę?* (Przykład 8)

Stwarzanie ‘czytania w czyichś myślach’ może być stosowane, gdy usiłujemy wywrzeć na kogoś wpływ (np. *Wiem, dlaczego to zrobiłeś*).

Jeżeli osoba która wzięła zakładnika powiedziała *Ok, możesz zapomnieć o...* negocjator może udzielić następującej odpowiedzi *Naprawdę bardzo to doceniam. Widzę, że naprawdę chcesz mi pomóc w tej sytuacji*. (McMains, Mullins, 2006: 227):

Neg: *Tak widzę, że jesteś spragniony i chcę z Tobą współpracować, aby zaspokoić Twoje potrzeby* (*Yes., I understand you are getting thirsty, and I want to work with you to satisfy our needs*) (McMains, Mullins, 2006: 232).

Neg: *Większość osób, które znalazły się w twojej sytuacji była zdenerwowana/niespokojna gdy sprawy nie układały się tak jak to zostało zaplanowane, ale naprawdę nie pamiętam aby ktoś groził, że zabije kogoś tylko dlatego, że był zdenerwowany. (I understand you are upset. Most people who have been in your position have gotten upset when things did not go according to their schedule, but I really cannot remember any threatening to kill people because they were upset. Rozumiem, że jesteś zdenerwowany)* (McMains, Mullins, 2006: 242).

Opinie i sądy, w których ich wyraziciel zostaje pominięty odnoszą się do anonimowego autorytetu:

S: *Zepsulem to wszystko* (I've fouled it up)

Neg: *To nieprawda Nie ma takiej rzeczy, której nie da się naprawić. .. nie ma...Nothing... (There's nothing that can't be corrected... Nothing...)* (Hammer, Rogan, 1997: 19).

Nominalizacje polegają na użyciu rzeczowników odczasownikowych. Użycie nominalizacji pozwala na takie skonstruowanie wypowiedzi, które nie wskazuje konkretnych osób odpowiedzialnych za zdarzenie.

W kontekście może pojawiać się zaimek, np. *Można się było tego spodziewać* (czego konkretnie?). *To nie jest trudne* (co konkretnie?):

Neg: *Dobry wieczór jeszcze raz wie pani co tak się zastanawiam ...*

S: *Ale to nie jest dobre.*

Neg: *Proszę?*

S: *To nie jest dobre* (SPNK 1).

Pytanie jako zmuszenie do myślenia

Często w pytaniu może być zawarty komunikat zmuszający do wysiłku, zwłaszcza intelektualnego, np. *Czy uważasz, że jest to dobry sposób na...?*

Neg: *Czy uważa pani, że inna kobieta lepiej wychowywałaby pani dzieci, lepiej, niż matka?*

S *Nie wiem, nie wiem, co robić, cały świat stanął na głowie, mieliśmy tyle planów, tyle marzeń, a on to wszystko przekreślił* (Przykład 5).

Negocjator w postępowaniu nakłaniającym wyraża swoją niezgodę z istniejącym stanem rzeczy raczej w formie łagodnej wątpliwości, niż negacji (*przypuszczam, sądzę, według mnie, moim zdaniem*)

7.9. Rola aktywnego słuchania w negocjacjach policyjnych

Rolę aktywnego słuchania podkreśla się w wielu opracowaniach (m. in. H. Bieniok, M. Bolińska, R. Bolton, M. J. McMains, W. C. Mullins; Biel, 2010: 160 - 167). W sytuacjach kryzysowych aktywne słuchanie ma szczególne znaczenie i stanowi główny składnik sześćoetapowego modelu interwencji (James, Gilliland, 2004: 59 – 92). W każdej sytuacji komunikacyjnej aktywne słuchanie gra ważną rolę: w rozmowach przełożonego z podwładnym, w rozmowach kwalifikacyjnych, w negocjacjach biznesowych, sytuacjach konfliktowych w organizacji, w procesie właściwego przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych.

Porównajmy znaczenia czasowników *słuchać* oraz *wsluchiwać się* zawarte w wybranych źródłach leksykograficznych. Element świadomego odbioru bodźców zewnętrznych pojawia się w ramach wyjaśniania znaczenia czasownika *słuchać*. Por. *słuchać* a) „świadomie o odbierać wrażenia dźwiękowe, zwracać uwagę na to, co się słyszy, starać się słyszeć coś”: *Słucha, czy ktoś nie puka. Słuchać uważnie, z uwagą, z zaciekawieniem, z zapartym tchem, w skupieniu. Słuchać radia, audycji radiowej, koncertu przez radio*; b) „odbierać i rozumieć czyjąś wypowiedź, śledzić tok czyjejś wypowiedzi”: *Słuchać wykładu, prelekcji.* (USJP). W znaczeniu czasowników *wsluchiwać się* – *wsluchać się*, a także derywatu *wsluchiwanie*²⁸⁷ oprócz elementu świadomego odbioru bodźców zewnętrznych pojawia się także element inicjowania akcji, por. np. *wsluchać się* – *wsluchiwać się* książk. a) „zacząć (zaczynać) słuchać uważnie, w skupieniu”: *Wsluchał się w śpiew ptaków*; b) „zacząć (zaczynać) obserwować, słuchać uważnie, analizować treści, chcąc zrozumieć, pojąć”: *Wsluchiwał się w komunikaty radiowe, w nastroje społeczne* (USJP). Natomiast w znaczeniu czasownika *słyszeć* nie pojawia się element świadomego odbioru bodźców zewnętrznych, por. np. *słyszeć* „mieć słuch, odbierać wrażenia dźwiękowe”: *Słyszał muzykę i głosy dochodzące zza ściany. Słyszeć zgrzyt klucza w zamku.* (USJP).

Rozróżnia się cztery poziomy słuchania:

- percepcja dźwięku;
- koncentrowanie się na dźwięku (można na podstawie natężenia dźwięku orzec, czy samolot przybliży się, czy oddala);
- analiza dźwięku (słuchając kogoś, rejestrujemy treść wypowiedzi i możemy się do niej ustosunkować);

²⁸⁷ Termin *wsluchiwanie* pojawia się w tłumaczeniu na język polski książki R. K. Jamesa., B. E. Gillilanda (2004): *Crisis Intervention Strategies (Strategie interwencji kryzysowej)*.

- ocena uczuć rozmówcy (słuchanie empatyczne, nastawione na odczytywanie uczuć drugiej osoby) (Stempa, 2008: 82).

W artykule *Rola aktywnego słuchania w komunikacji interpersonalnej* (Biel, 2010: 160 – 167) zwrócono uwagę na ujęcie kompleksowe aktywnego słuchania, włączając w jego obszar także stosowne elementy rozmowy, a także ciszy oraz szereg elementów niewerbalnych towarzyszących aktywnemu słuchaniu, a także osłabiających aktywne słuchanie. Aktywne słuchanie obejmuje okazywanie zainteresowania rozmówcy, umiejętność podtrzymywania rozmowy oraz umiejętność wnioskowania.

7.4.1. Okazywanie rozmówcy zainteresowania

Rozmówcy można okazać zainteresowanie przy pomocy odpowiednich sygnałów niewerbalnych. Sygnały niewerbalne okazywania zainteresowania to utrzymywanie postawy ciała wskazującej na zaangażowanie, zachowanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą (w rozmowie typu *face to face*), przy czym nie chodzi o uporczywe wpatrywanie się w rozmówcę, lecz o utrzymywanie kontaktu o charakterze umiarkowanie ciągłym²⁸⁸, bez elementu natarczywości i intensywności, lekkie pochylenie się w stronę rozmówcy, lekkie uniesienie brwi, stosowanie aprobujących gestów w celu wyrażenia uznania, potakiwanie głową, uśmiechanie się i wzmocnienie gestów rozmówcy zgodnych z poglądami słuchacza i ułatwiających realizację celów, przyjęcie życzliwego wyrazu twarzy, a także unoszenie brwi po usłyszeniu zaskakujących informacji, współczująca mina, demonstrowanie zrozumienia poprzez np. współczujący wyraz twarzy. Na zainteresowanie wskazują także dźwięki paralingwistyczne typu *hm*, *hm*. Ważne są elementy otoczenia rozmowy, wyeliminowanie dźwięków rozpraszających i osłabiających koncentrację, a także proksemika (strefy dystansu komunikacyjnego)²⁸⁹.

²⁸⁸ Gdy osoba słuchająca nie patrzy na rozmówcę dłużej niż 20% czasu, świadczy to o braku zainteresowania. Zob.: Baney, 2009:19.

²⁸⁹ Termin *proksemika* został wprowadzony przez antropologa E. T. Halla pod koniec lat 50-tych w celu opisu posługiwania się przestrzenią w procesie komunikacji interpersonalnej. E. T. Hall (2001) wyróżnił cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi ludźmi: strefa intymna (0-45cm), strefa osobista (45-120 cm), strefa społeczna (1,2-3,6 m), strefa publiczna (3,6-6m).

7.4.2. Umiejętność podtrzymywania rozmowy

Umiejętność podtrzymywania rozmowy przejawia się poprzez potwierdzanie, aprobatę, powtórzenia, ujawnianie emocji, używanie zdań-wytrychów, zadawanie pytań.

Wskazywanie zrozumienia treści przekazanej przez nadawcę poprzez werbalizację: *rozumiem, jak widzisz / postrzegasz tę sprawę; masz rację, jeśli tak uważasz; wiem, co odczuwasz; rozumiem twoją sytuację / położenie, okoliczności*. Oto kilka przykładów:

Neg: *Chciałam z Panem porozmawiać o decyzji sądu w sprawie Pani dzieci.*

K:²⁹⁰ *Nie oddam dzieci, bez nich nie mam po co żyć.*

Neg: **Rozumiem**, że jest Pani w trudnej sytuacji. Proszę jednak pamiętać, co będzie najlepsze do dzieci²⁹¹ (Ćwiczenia słuchaczy SPNK).

Neg: *Czasem wolę zwierzęta od ludzi. Zwłaszcza psy. Psy są najlepsze. Zawsze witają cię, jakby nie widziały cię od roku. Najlepsze jest to, że dla różnych ludzi są różne rodzaje psów. [...]*

S: *Nienawidzę go! Stul pysk frajerze! Nie wie, kiedy się zamknąć!*

Neg: **Rozumiem cię** Omar. Sam miałem takiego psa – pudla²⁹².

Neg: *Słyszałam, że nie przyjmujesz leków, możesz popaść w paranoję.*

S: *Co ty możesz wiedzieć?*

Neg: **Masz rację**, ale przeanalizujmy twoją sytuację. Porwaleś autobus²⁹³.

Neg: *Pójdę ci na rękę. Załatwię wam furgonetkę i samolot. **W porządku?***

*Skontaktowaliśmy się z Twoją żoną. Zaraz przyjedzie. **Ok? Dobrze?***²⁹⁴

Można używać także wyrażen typu *tak (tak), rozumiem, aha, dobrze, okay, świetnie, znakomicie, zapewne, niewykluczone*. Zainteresowanie i aprobowanie pomysłów rozmówcy

²⁹⁰ K. – kobieta, która nie chce wpuścić funkcjonariusza policji do domu.

²⁹¹ Por. reakcję: *Musi je pani oddać, takie jest orzeczenie sądu*, co spowodowałoby eskalację konfliktu.

²⁹² Dialog pomiędzy Danny Romanem negocjatorem, a sprawcą Omarem z filmu „Negocjator” w reżyserii F. G. Grey’a.

²⁹³ Fragment dialogu z filmu „FBI Negocjator” w reżyserii N. Kendalla.

²⁹⁴ Przykład z filmu „Pieskie popołudnie” w reżyserii S. Lumeta.

można okazywać używając wyrażen typu *zgadzam się; właśnie tak; ma pan rację/masz rację; dokładnie tak:*

Neg: *Man, I hear you. Bosses never understand* ‘Człowieku, zgadzam się z tobą.

Szefowie nigdy nic nie rozumieją’²⁹⁵ (McMains, Mullins, 2001: 227).

K. *Każdy z nas ma jakieś kłopoty. Pan nie ma?*

N. *Oczywiście, **zgadzam się**, każdy ma jakieś kłopoty*²⁹⁶.

Należy wyrażać pochwały komplementując w ten sposób rozmówcę: *to dobry pomysł, to jest bardzo dobre; ciekawe ... proszę mówić dalej; warto się nad tym zastanowić; to jest interesujące; coś takiego, np.*

S *Nie tutaj, nie tutaj, ja jadę do Lublina, do mamy, chciałem z nią pogadać. To, co mówiłeś... chciałem z nią pogadać.*

N *Myślę, że to jest **bardzo dobry pomysł***²⁹⁷.

W procesie aktywnego słuchania ważne jest dostrojenie się do nadawcy poprzez naśladowanie sposobu mówienia rozmówcy. Należy zwracać uwagę na natężenie głosu i zmiany w natężeniu, tempo, akcent i inne zachowania. Aktywne słuchanie pozwala na szybką ocenę emocji rozmówcy, a zatem i na prawidłowe reagowanie, co ułatwi pożądane ukierunkowanie rozmowy. Bardzo dobre rezultaty daje stosowanie tzw. “zdań-wytrychów”, zwanych także “otwieraczami”, np. *Chciałbym poznać Twój pogląd na...; To interesujące...; Czy może mi pan powiedzieć coś więcej o... .* Rozmówcę można zachęcić pytaniami²⁹⁸.

Parafrazowanie to powtarzanie własnymi słowami wypowiedzi rozmówcy, przekazywanie odbiorcy sensu jego słów, to

Wyrażanie tych samych treści przez różne pod względem strukturalnym wypowiedzi językowe [...] (EJO, 419).

²⁹⁵ Odbiorca ma przyjąć, że jego wiedza jest zgodna z wiedzą nadawcy, Jest to jednocześnie akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania.

²⁹⁶ Przykład z symulowanej sytuacji kryzysowej (negocjatorzy garnizonu śląskiego).

²⁹⁷ Przykład z symulowanej sytuacji kryzysowej (negocjatorzy garnizonu śląskiego).

²⁹⁸ O roli pytań w dialogu ze sprawcą w podrozdziale 7.2.

W komunikacji bezpośredniej skuteczność parafrazy określa się poprzez: zmodyfikowanie wypowiedzi nadawcy, zrozumienie komunikatu, oddanie istoty parafrazowanej wypowiedzi. Aby parafraza była skuteczna, niezbędne jest także zainteresowanie komunikatem (Nowak, 2004: 139). Parafrazowanie nie może niczego dodawać, ani nie pomijać, nadawca ma je odebrać jako kompletne i w sposób dokładny (Bronwell, 2000: 226). Parafrazę można rozpocząć słowami: *jeśli dobrze pana zrozumiałem...; rozumiem, że uważa pan...; inaczej mówiąc...; czy chce pan przez to powiedzieć...*, por. podtrzymanie rozmowy poprzez wyrażenie wątpliwości, reakcję na wyrażenie sądu asertywnego; po to, aby odbiorca podjął z nadawcą próbę ustalenia, czy nie P:

Neg: *Jestem zdezorientowany. Wydawało mi się (tak to zrozumiałem), że wcześniej mówiłeś, że jeżeli dostarczymy coś do zjedzenia uwolnisz jedną z tych osób.* (I'm confused. I thought I understood you to say earlier that if we provided you some food you would let one of those people go) (McMains, Mullins, 2001: 234).

lub inne parafrazy:

N. **Zrozumiałem**, co pan do mnie powiedział, natomiast mam wielką prośbę. Dziesięć minut i jasne, ja bardzo się będę starał, żeby to było dziesięć minut (Lotnisko 2011).

N. **Zrozumiałem** i powtórzę. Jeden samochód z jedynym człowiekiem w środku, mężczyzną, lub kobietą, podjeżdża pod prawe skrzydło samolotu w odległości ok. 20 metrów, z samolotu wychodzi pasażer ze zwłokami, które zostawia, odbiera wodę, potem jak oczywiście odjedzie samochód z mężczyzną i wtedy, jeżeli pasażer się schowa, to jedziemy po zwłoki. **Czy ja dobrze pana zrozumiałem?** (Lotnisko 2011).

Parafrazowanie o funkcji podsumowującej (por. *czy mam rację?*) oraz podsumowanie należy do umiejętności wnioskowania, por.

Neg: Mam nadzieję, że jedzie to oświetlenie, które chcę panu zapewnić, żeby był pan bezpieczny. ... **Czy mam rację?** (Lotnisko 2011)

W procesie aktywnego słuchania ważne jest także robienie notatek, które jest pomocne w podsumowaniu. Należy dokonać podsumowania, gdyż pomaga to rozmówcy w zrozumieniu jego własnych idei i emocji, np. poprzez pytania *Czy dobrze zrozumiałem, iż powiedziałeś, że...? Czy (rzeczywiście) to tak...?* Podsumowania mogą rozpoczynać się wyrażeniami: *Chciałbym się upewnić, że dobrze zrozumiałem..., Pozwól, że sprawdzę, czy dobrze cię zrozumiałem, powiedziałeś przed chwilą, że...; W świetle tego, co do tej pory ustaliliśmy, można stwierdzić, że...; Jeśli dobrze zrozumiałem pana wypowiedź, to...; A zatem w zarysie powiedziałeś, że ...* (Baney, 2009: 23).

Aktywnemu słuchaniu powinny towarzyszyć sygnały niewerbalne: ciągły kontakt wzrokowy z rozmówcą, mimika twarzy świadcząca o zainteresowaniu, lekkie pochylenie się w stronę rozmówcy, aprobujące potakiwanie głową (Bieniok, 2005: 71 – 72). Werbalne osłabiające rozmowy to wyrażenia słowne, np. *chyba tak, raczej tak, no tak, raczej nie, nie bardzo, chyba nie; ojej, czyżby...; widzę to nieco inaczej, mam inne poglądy...; - nie, nigdy;* krytyczne pochrząkiwanie lub wydawanie dźwięku *hmm*. Niewerbalne sygnały osłabiające aktywne słuchanie to kręcenie głową, marszczenie brwi, wzruszanie ramionami, wznoszenie gałek ocznych do góry, pocieranie czoła, zaciskanie ust, odwracanie wzroku, przechylenie głowy, podejmowanie rozmowy z kimś innym, siedzenie w odchyleniu do tyłu, robienie grymasów wyrażających dezaprobatę (Bieniok, 2005: 72 -73).

7.10. Rola komunikacji niewerbalnej w negocjacjach kryzysowych

W sytuacjach silnego pobudzenia emocjonalnego przekaz komunikatów niewerbalnych ma znaczenie szczególne. Ustawienia ciała, rąk, głowy, mimowolne gesty muszą być w sposób właściwy odczytane. Trzeba jednak pamiętać, że komunikowanie niewerbalne charakteryzuje się dwuznacznością, gdyż sygnały werbalne mogą być przekazywane zarówno świadomie, jak i nieświadomie. Komunikowanie niewerbalne odbywa się wieloma kanałami i angażuje wszystkie zmysły, podczas, gdy komunikowanie werbalne ogranicza się do wzroku i słuchu. Komunikowanie niewerbalne daje ponadto wgląd w stany emocjonalne, w przeciwieństwie do słów, które niekiedy usiłują je ukryć, np. smutek, wstyd, czy zażenowanie. Trzeba przy tym dodać, że znaczenie komunikowania niewerbalnego jest zdeterminowane kulturowo. Znaki werbalne, w przypadku nieznanomości języka, są niemożliwe do odekodowania. Sygnały niewerbalne, choć mogą mieć w różnych kulturach inne znaczenie, to twarz generalnie wyraża podobne uczucia, jak np. radość, złość, strach, zaskoczenie (Dobek-Ostrowska, 2007: 27–30).

Różnice między komunikowaniem werbalnym i niewerbalnym prezentuje poniższa tabela.

Komunikowanie werbalne	Komunikowanie niewerbalne
zazwyczaj świadome i dobrowolne	często nieświadomione
zorientowane na treść	zazwyczaj relacyjne
może być zrozumiałe lub niejasne	z natury niejednoznaczne
ukształtowane kulturowo	ukształtowane biologicznie
nieciągłe – przerywane	ciągłe
jednokanałowe (tylko słowne)	wielokanałowe

Tabela 19. *Różnice pomiędzy komunikowaniem werbalnym i niewerbalnym*

(Adler, Rosenfeld, Proctor 2007, 144)

Osoby stojące w obliczu sytuacji kryzysowej podlegają wpływowi silnych emocji. Wpływ emocji na ich zachowania jest znaczny, gdyż może nie tylko modyfikować wzorce zachowania, ale i mieć wpływ na obniżenie skuteczności podejmowanych w kryzysie działań. W stanie silnego pobudzenia emocjonalnego dochodzi do zmiany repertuaru werbalnego i szukania ostrzejszych środków wyrazu (Nęcki, 2000: 205). Stan emocjonalny wpływa na dobór słownictwa. Duże znaczenie dla ekspresji emocjonalnej ma kontekst sytuacyjny, a wskaźniki kontekstowe determinują odczytywanie sygnałów niewerbalnych. Obserwuje się duży stopień nasycenia emocjonalnością poprzez wyrażenie stosunku do wypowiadanych treści. Ważne jest, aby w kontakcie *face-to-face* negocjator unikał sygnałów dominacji (Henley, 1977; za Nęcki, 2000: 200-201):

- Dotykanie rozmówcy w ramię, chwytanie za łokieć;
- Wskazywanie palcem w kierunku głowy partnera;
- Zbliżenie się na odległość 25 cm, co jest odbierane jako inwazja w przestrzeń osobistą;
- Przyjęcie pozycji nachylenia się z pozycji stojącej nad osobą siedzącą.

W analizie komunikatu znaczenie ma prezentowanie zachowań niewerbalnych wraz z towarzyszącymi im słowami lub ze wskazaniem ogólnych ram kontaktu sytuacyjnego, jeśli nie występują samodzielnie. Zdaję sobie przy tym sprawę z przyjętych uproszczeń przy opisie elementów niewerbalnych sytuacji komunikacyjnej określanej jako kryzysowa. Sama sytuacja jest o wiele bardziej bogata znaczeniowo, pomijam jednak niektóre elementy opisu, koncentrując się dla przejrzystości opisu na niektórych elementach sytuacji komunikacyjnej. Nie analizuję zatem wszystkich zjawisk językowych i komunikacyjnych, które zachodzą podczas przytoczonej sytuacji rozmowy. Moja uwaga jest – z konieczności – skupiona na jednym, wybranym przeze mnie aspekcie sytuacji komunikacyjnej, tj. na aspekcie niewerbalnym. Przyjrzenie się opisom zachowań niewerbalnych sprawców w komunikowaniu się doprowadziło do wniosków o możliwościach uogólnień przy charakterystyce zachowań w stanie wzburzenia emocjonalnego.

Celem charakterystyki zachowań niewerbalnych sprawców nie jest procentowe przedstawienie częstotliwości współwystępowania poszczególnych gestów powiązanych z wypowiedziami sprawców. Wskazuję natomiast grupę zachowań niewerbalnych wykazujących związek z omawianym typem sytuacji komunikacyjnej.

Gestykulacja

Sprawca przekazując swoje emocje, wykonuje przy tym charakterystyczne ruchy rąk. W Przykładzie 5 sprawczyni opowiada, że mąż ma kochankę, opowiada o jego podłości. To, co zrobił mąż, jest nie do wybaczenia. Przy tym sprawczyni wymachuje rękami w sposób niekontrolowany. W Przykładzie 9 słowom sprawczyni *Tak, zabiję się, wszadę do samochodu rozpędzę się i uderzę w inny! Przy najmniej wtedy będę miała święty spokój...* towarzyszy nerwowe załamywanie rąk. Poruszanie rękami odzwierciedla brak stabilizacji.

Prawa fizyki, – pisze A. Załazińska (2006: 145) – *które percypujemy w naszym codziennym doświadczeniu, sprawiają, że to, co jest nieustabilizowane, może podlegać wahaniu. Takie zasady zostały przeniesione w sferę conceptualizacji, co wyraża język (na przykład: „długo się wahałem, zanim podjąłem decyzję”, „moja sytuacja wreszcie się ustabilizowała” itp.), ale najbardziej pierwotnie wyrażają to zachowania ciała, takie jak naprzemiennie ruchy rąk czy poruszanie się tułowia raz w jedną, raz w drugą stronę.*

Owo ‘nieustabilizowanie mentalne’ wyraża się ruchem naprzemiennego unoszenia się i obniżania rąk. Takie ruchy wykonuje także sprawca (Przykład 23), kiedy opowiada, że sąsiedzi niszczą go, krzywdzą, robią na złość i czyhają na jego życie. Mężczyzna czuje się zdesperowany i bezradny, i chce się targnąć na swoje życie.

Ruchy rąk

W trakcie mówienia o tym, jak sprawczyni bardzo kocha swoje dzieci i co one teraz dla niej znaczą, wyrażała obawę o to, co będzie z dziećmi, kiedy jej zabraknie²⁹⁹ (Przykład 5), tworząc z rąk zaporę, barierę i lekko odsuwając się lub odsuwając coś rękami (gest z poziomu ideacyjnego), co odzwierciedla bycie wycofanym, pesymistycznym, blokowanie.

W Przykładzie 9 opisującym incydent, który rozegrał się na wiadukcie kolejowym, negocjator rozmawia z kobietą, która zagroziła popełnieniem samobójstwa. Negocjator w trakcie rozmowy spytał, czy kobieta obawia się czegoś. Udzielając odpowiedzi *A co może pan wiedzieć?* - nerwowo załamała ręce. Nerwowe załamywanie rąk pojawiło się kilkakrotnie podczas rozmowy. Nerwowe, szybkie załamywanie rąk pojawiło się także w innych

²⁹⁹ Sprawczyni chciała popełnić samobójstwo, gdyż zastała swojego męża z kochanką.

przykładach. W Przykładzie 14, kiedy sprawczyni opowiada o swoim konkubencie nadużywającym alkoholu, towarzyszy temu nerwowe, szybkie załamywanie rąk.

Młody mężczyzna w wieku 23 lat (Przykład 22) miał zamiar pod wpływem alkoholu popełnić samobójstwo, ponieważ chciała od niego odejść konkubina z dzieckiem, stracił pracę i wzrastały jego długi. Opowiadając o swoich problemach gwałtownie gestykulował, wymachiwał rękami i krzyczał.

Ruchy dłoni

Kobieta, opowiadając o przyczynach, jakie skłoniły ją do podjęcia działań prowadzących do samobójstwa wykonuje ruchy dłoni - zakrywanie twarzy dłońmi, świadczące o bezradności i strachu (Przykład 9). W Przykładzie 14, kiedy kobieta mówi o swoim konkubencie, który nadużywa alkoholu, zaciska przy tym pięści:

N: *Próbowała pani z nim o tym porozmawiać?*

S: *Boże, Boże wielokrotnie, ale co to da, nic* (Przykład 14).

W Przykładzie 22 mężczyzna opowiadając o swoich nieszczęściach, nerwowo wyciera dłonie, jak gdyby były spocone.

Gestowi zaciskania dłoni towarzyszy wypowiedzenie słowa *dużo*:

S: *Okay, ale tak, jak mówiłem, bez kombinowania, jeden klient, w samochodzie, bo mam tu **dużo** ludzi do odstrzału* (Lotnisko 2011).

S: *Te pierdolone skurwysyny powiedziały, że mam o 150 złotych za **dużo** i stać mnie na mieszkanie. No to, jeśli mnie stać na mieszkanie, to ich będzie stać na zbudowanie całego bloku. Mafia pierdolona* (Przykład 21).

Gest zaciskania dłoni przy wymawianiu słowa *dużo* pełni rolę wzmocnienia ekspresji, poprzez co ładunek emocjonalny tego słowa jest znacznie większy.

Ruchy palców

Zaobserwowano ruchy palców, nerwowe „bawienie się” palcami, zaciskanie palców, kiedy sprawczyni w Przykładzie 14 opowiada o swojej sytuacji. Siedząc na parapecie okna na 6-tym piętrze wykonuje stopami ruchy okrężne w czasie trwania rozmowy:

Neg: *Od dawna pani partner nadużywa alkoholu?*

S: *Od wielu lat, na początku nie zauważyłam tego problemu, dopiero po jakiś czasie zauważyłam, że jak pije, to dopóki nie padnie. Później nawet zaczął pić bez okazji* (Przykład 14).

Przy ostatnim zdaniu nasila się nerwowe zaciskanie palców.

Kiwa potakująco głową odpowiadając na pytanie:

Neg: *Kontaktowała się pani w tej sprawie z dzielnicowym?*

S: *Dzielnicowy wie o wszystkim od wielu lat. Był u nas wiele razy na interwencji* (Przykład 14).

Ruchy korpusu ciała

Sprawczyni stojąc na przęśle mostu i grożąc popełnieniem samobójstwa, pochyla się niebezpiecznie nad wodą (Przykład 5).

Sprawca z zamiarem popełnienia samobójstwa siedząc na drzewie, wznosi ramiona ku górze mówiąc:

S: *Sam już nie wiem, co robić* (Przykład 4).

Sprawczyni stojąc na przęśle mostu wznosi ramiona ku górze mówiąc:

S: *Nie wiem, nie wiem, co robić, cały świat stanął na głowie, mieliśmy tyle planów, tyle marzeń, a on to wszystko przekreślił* (Przykład 5).

Ruchy głową

Częste kręcenie głową towarzyszy sprawcy, kiedy mówi o swoich problemach (Przykład 22) - długi, niemożność utrzymania rodziny, odejście partnerki z dzieckiem.

Wyraz mimiczny twarzy

Mimika twarzy sprawców opowiadających o swoich nieszczęściach obejmowała także zmarszczenie brwi (wysiłek mentalny), uniesienie brwi (wyraz zdziwienia), otwieranie szeroko ust, zaciskanie ust, przygryzanie warg, mrużenie oczu. W trakcie mówienia o tym, co zaszło zaobserwować można było marszczenie nosa, ruchy brwi, zamknięcie ust przez dłuższy czas, zaciśnięcie ust (Przykład 5).

Wyraz oczu jest jednym z elementów komunikatu niewerbalnego. Mówi się, że oczy są „zwierciadłem ludzkiej duszy”. Oczy otwarte szeroko świadczą o przestachu, przy intensywnym wpatrywaniu się w dal i rzucaniu od czasu do czasu spojrzeń w stronę negocjatora, zmiana komunikatu werbalnego świadczy o szukaniu zrozumienia i pocieszenia:

Neg: *Próbowała pani z nim o tym porozmawiać?*

S: *Boże, Boże wielokrotnie, ale co to da, nic.*

Neg: *Kontaktowała się pani w tej sprawie z dzielnicowym?*

S: *Dzielnicowy wie o wszystkim od wielu lat. Był u nas wiele razy na interwencji.*

Neg: *Składała pani wniosek o leczenie konkubenta do gminne komisji rozwiązywania problemów alkoholowych?*

S: *A ja mogę złożyć taki wniosek?* (spojrzenie w stronę negocjatora).

Sprawcy wydawali głośne i głębokie westchnienia. W Przykładzie 14 opowiadaniu sprawczyni o bezradności towarzyszyły wybuchy płaczu. Stosowała przydźwięki yyy, eee w przerwach wypowiedzi, nie wiedziała, co powiedzieć i dystansowała się w ten sposób werbalnie od partnera.

Charakterystyka kanału werbalnego obejmuje mówienie nerwowe w pierwszej fazie rozmowy i spokojne, przyjazne w fazie finalnej, po wyciszeniu emocji. Natomiast przy informowaniu o żądaniach, treść żądań jest akcentowana, a mówienie ostre, zimne, dynamiczne i nerwowe:

Teraz to dla mnie zwykła suka, ja jej udowodnię (Przykład 12).

Zmiany sposobu emisji głosu są mają swoje źródło częściowo w fizjologii, częściowo w świadomości. Głębokie westchnienia są sygnałami ulgi, wysoki tembr głosu pojawia się w stanach irytacji, drżenie głosu w stanach przerażenia. Na te wszystkie sygnały negocjator powinien zwracać uwagę. Rytm mówienia sprawcy ulega zwolnieniu, kiedy zostają wyciszone emocje:

S: To jak mi pomożesz?

Neg: Wiem jedno, życie to wielki dar i oczywiście od ciebie zależy, jak je wykorzystasz, co z nim zrobisz. Pamiętaj jednak, iż decyzja twoja jest nieodwracalna i ostateczna.

S: Boję się.

Neg: Każdy się boi, jestem tu, aby ci pomóc. Proszę otwórz drzwi, pozwól, abym mógł podać ci rękę. Odprowadzić cię do lekarza.

S: Myślisz, że zwolnią mnie z pracy?³⁰⁰.

Człowiek pod wpływem emocji może reagować impulsywnie, szczególnie mogą tak reagować osoby zaburzone. Ich nastroje zmieniać się mogą czasami równie szybko jak mimika twarzy. Dla negocjatora ważne jest, że treść wypowiedzi osoby zaburzonej niekoniecznie odpowiada treści przeżywanej emocji. Chory z uśmiechniętą twarzą może rzucać obelgi, co budzi dysonans w obserwatorze (Piotrowicz, 201: 16 - 17). O stanie emocjonalnym świadczą komunikaty („fizjologiczne”) - zaczerwienienie twarzy, pocenie się, drżenie rąk, a ich ekspresja nie zależy w zasadzie od woli podmiotu. Gest zaciskania dłoni i zamykania oczu należy w tym przypadku do grupy zachowań niewerbalnych ilustrujących wrażenia odbierane zmysłami. Gest może ilustrować subiektywne odczucia nadawcy, które zostały zaznaczone w komunikacie werbalnym. W nim znajduje odzwierciedlenie sfera odczuć nadawcy.

Gesty ilustrujące niekiedy w sposób bardziej obrazowy niż słowa oddają niuanse, subtelne różnice w odczuciach nadawcy komunikatu (np. ból, cierpienie) (Jarmołowicz-Nowikow, 2005: 89). Analizowane komunikaty niewerbalne były składnikami komunikatów niosących ładunek ekspresywny.

³⁰⁰ Por. szybki rytm przy wypowiedzianiu słów: *Zabiję się i będzie po sprawie.*

8. Zakończenie

Celem niniejszej rozprawy była prezentacja zagadnień związanych z prowadzeniem negocjacji policyjnych z uwzględnieniem aspektu psychologicznego, taktycznego i organizacyjnego. Negocjacje policyjne ujęte zostały szeroko, jako wszelkie rozmowy (prenegocjacje i negocjacje właściwe) podejmowane przez funkcjonariuszy Policji w tzw. sytuacjach specjalnych. Negocjacje kryzysowe obejmują zatem rozmowy w sytuacjach kryzysowych nie tylko przez funkcjonariuszy Policji, ale i przedstawicieli innych służb mundurowych, porządkowych i ratowniczych, na przykład w sytuacjach zapobiegania panice, prowadzenia negocjacji, uspokajania ratowanych, udzielania wsparcia duchowego dla poszkodowanych. Negocjacje kryzysowe prowadzą także przedstawiciele specjalności medycznych (psychologii i psychiatrii), pedagogicznych (szczególnie resocjalizacji), osoby zajmujące się doradztwem w rozwiązywaniu spraw życiowych osób niezaradnych, a także wszelki osób, które podejmują rozmowy w sytuacjach kryzysowych w celu zażegnania konfliktu.

Podjmując próbę opisu negocjacji policyjnych trzeba było sobie odpowiedzieć na ważne pytanie, czy badać negocjacje policyjne ujmując je w sposób całościowy, tj. uwzględniając aspekt psychologiczny, taktyczny, organizacyjny i językowy, czy też jedynie językowy wpisując się tym samym w obszar filologiczny. Wybrano w pracy wariant pierwszy uznając, że jedynie ujęcie interdyscyplinarne jest właściwe przy badaniu tego obszaru komunikowania się w sytuacjach kryzysowych.

W niniejszej pracy ujmując negocjacje policyjne szeroko, otwarto pole badawcze dla dalszych działań w zakresie badań negocjacji kryzysowych. Przedstawione propozycje prowadzenia badań w obszarze negocjacji policyjnych, mogłyby znaleźć zastosowanie w obszarze sytuacji kryzysowych i pozwoliłyby odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób prowadzić negocjacje kryzysowe, aby nie tylko nie doprowadzić do eskalacji konfliktu, ale doprowadzić do bezsłownego rozwiązania, w którym nikt nie ucierpi. Żywię nadzieję, że rozprawa będzie mogła zostać wykorzystana jako źródło bazowe do dalszych badań sposobów prowadzenia negocjacji kryzysowych. Jest ona dopiero swoistym preludium do badań obszaru negocjacji kryzysowych. W Polsce brak prac empirycznych pozwalających na określenie zasadności stosowania określonych strategii w komunikacjach kryzysowych, a szczególnie w obszarze komunikowania się ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej stanowi jeden z elementów łańcucha przepływu informacji

w sytuacjach kryzysowych. Źródeł uzasadnienia penetracji obszaru negocjowania kryzysowego należy poszukiwać w zapotrzebowaniu na naukowo zweryfikowane sposoby, koncepcje i modele negocjacji kryzysowych.

Analizując obszar negocjacji policyjnych nie można brać pod uwagę jedynie aspektu komunikacyjnego, chociaż spełnia on ważną rolę. Badania negocjacji policyjnych obejmują także aspekt psychologiczny, taktyczny i organizacyjny. Każdy z nich musi być uwzględniony dla oddania całokształtu tego obszaru. Takie też było zamierzenie autora pracy, aby dążyć do w miarę pełnego opisu tego obszaru.

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych koncentruje się wokół dwóch głównych obszarów: komunikacji o charakterze wewnętrznym (obieg informacji i zarządzanie opisane są w procedurach reagowania kryzysowego) oraz o charakterze zewnętrznym (komunikacja publiczna). Komunikacja zewnętrzna to nie tylko komunikacja z mediami, ale także komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej oraz z ofiarą (klientem). Sposoby zachowań w sytuacjach kryzysowych - częsty temat rozważań psychologów, socjologów, specjalistów w zakresie marketingu czy zarządzania - należy też badać z perspektywy językoznawczej w celu sprecyzowania warunków skutecznego komunikowania się obu stron w celu zneutralizowania konfliktu. W tym kontekście zasługują na uwagę dwie publikacje:

- *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych* (2010);
- *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II* (2011).

Pierwsza z nich - pokłosie konferencji, która odbyła się 10 września 2010 roku, została podzielona jest na pięć rozdziałów tematycznych:

- *Komunikacja werbalna i niewerbalna w sytuacjach kryzysowych;*
- *Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna;*
- *Komunikacja w instytucji totalnej na przykładzie jednostki penitencjarnej;*
- *Śłużby lotniskowe w sytuacji kryzysowej;*
- *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. Miscellanea.*

Jest to pierwsza publikacja z zakresu komunikowania się w sytuacjach kryzysowych, a współautorzy recenzowanego wydawnictwa kontynuują badania w tym obszarze zarówno samodzielnie, jak i w ramach pracy zespołowej. Autorzy dokonują w niej wymiany poglądów, doświadczeń naukowych i aplikacyjnych, zmierzając przy tym ku przestrzeni interdyscyplinarnej pomiędzy naukowcami i praktykami zajmującymi się problematyką reagowania w sytuacjach kryzysowych.

W książce porusza się między innymi tematykę:

- badanie negocjacji policyjnych w aspekcie komunikacyjnym z wykorzystaniem modelu inferencyjnego, interakcyjnego i programowania neurolingwistycznego;
- komunikacja w sytuacjach kryzysowych w kontekście warsztatu naukowego językoznawcy;
- zasadność badań komunikacji niewerbalnej w obszarze negocjacji policyjnych;
- zmiany wizerunku Policji, pracy służb *public relations* w sytuacjach kryzysowych w mundurowych instytucjach służby publicznej przy wyeksponowaniu aspektu językowego badań;
- teoretycznym aspektem planowania działania organizacji w sytuacjach kryzysowych;
- zagadnieniom związanym z sytuacjami kryzysowymi w jednostkach penitencjarnych i sposobom wykorzystania w ich rozwiązywaniu komunikacji;
- zadaniom służb lotniskowych w obliczu sytuacji kryzysowej;
- komunikacji w nietypowych sytuacjach kryzysowych – zarówno ze względu na źródło sytuacji kryzysowej, jak też podmioty w nim uczestniczące (osoby niepełnosprawne).

W roku 2011 ukazała się książka *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II*. Książka składa się z siedmiu rozdziałów, w których poruszono między innymi tematykę:

- wskazania kierunków badawczych obszarze negocjacji kryzysowych w Stanach Zjednoczonych od lat 70-tych, omówienie systemu policyjnych w Polsce i ich regulacji prawnych, sposobów negocjowania z trudnym przeciwnikiem;
- rozwoju negocjacji kryzysowych prowadzonych przez FBI;
- polityki informacyjnej w sytuacjach kryzysowych;
- współpracy z mediami w sytuacjach kryzysowych;
- zarządzania w sytuacjach kryzysowych;
- barier w komunikacji interpersonalnej;
- kontekstów socjologiczno-psychologicznych sytuacji kryzysowych.

Problematyka komunikowania się w sytuacjach kryzysowych musi być rozwijana,

szczególnie przez filologów, chociaż – co należy szczególnie podkreślić – są to badania interdyscyplinarne.

Rozprawa może zostać wykorzystana jako z jednej strony uzupełnienie zagadnień związanych z szeroko pojętą komunikacją, z drugiej - może być pomocna przy omawianiu teorii aktów mowy z włączeniem aspektu niewerbalnego. Materiały zamieszczone w *Aneksie* mogą być przedmiotem dalszych badań i analiz. Autor rozprawy żywi nadzieję, że zaprezentowana w pracy analiza i wnioski otwierają dalsze perspektywy badawcze dla obszaru negocjacji kryzysowych / policyjnych.

W obszarze komunikowania się w sytuacjach kryzysowych pojawia się szereg problemów, które zasługują na szczególną uwagę. W tym kontekście chciałbym zwrócić uwagę na artykuł J. Stawnickiej (2011), w którym autorka pisze o perspektywach badawczych w zakresie komunikowania kryzysowego.

W pracy podjęto próbę ustalenia zakresu podstawowych pojęć związanych z obszarem kryzysowym na podstawie definicji zawartych w źródłach leksykograficznych oraz w stosownych aktach prawnych. Niewątpliwie należy prowadzić badania kontekstowe użycia tych terminów, np. wykorzystując Korpus Cytatów Redakcji Słowników Języka Polskiego PWN³⁰¹, teksty literackie oraz literaturę przedmiotu, co dałoby interesujące wyniki na płaszczyźnie lingwistyczno-kulturowej.

Pojęcie sytuacji komunikacyjnej rozumiane jest w pracy szeroko. Wychodząc od stwierdzenia *Nie można nie komunikować się*, badaniem należałoby objąć wszystkie parametry sytuacji komunikacyjnej, a więc płaszczyznę werbalną, niewerbalną i parawerbalną, włączając także parametr różnic kulturowych. Badania takie mogłyby pójść w kierunku analizy sposobu prowadzenia negocjacji kryzysowych ze sprawcą z kultur niskokontekstowych i wysokokontekstowych (Humboldt, 2001; Sapir, 1921; Hall, 2001). Dla kultur niskokontekstowych charakterystyczny jest jasny, klarowny, bezpośredni przekaz słowny, a w zestawieniu z przekazem słownym elementy pozawerbalne, sytuacyjne i okolicznościowe schodzą na dalszy plan. Kultury wysokokontekstowe koncentrują się nie na przekazie werbalnym, a na sugerowanym czy implikowanym przez kontekst przekazie informacyjnym, wysuwając na plan pierwszy elementy komunikacji niewerbalnej.

Graficznie „przejście” od wysokiego kontekstu do niskiego kontekstu można przedstawić następująco:

³⁰¹ Korpus zamieszczony na: <http://www.pwn.korpus.pl>, dostęp 15.02.2010 r.

Wysoki kontekst ⇔ Daleki Wschód ⇔ kraje arabskie
 ⇔ kraje śródziemnomorskie ⇔ kraje Czarnej Afryki ⇔
 Ameryka Południowa ⇔ Europa Środkowo-Wschodnia ⇔
 Australia ⇔ Ameryka Północna ⇔ Skandynawia ⇔ Niemcy
 ⇔ Szwajcaria ⇔ **Niski kontekst**

Nie poruszam w pracy tego problemu, ze względu na ograniczone ramy przestrzenne, ale problem ten będzie pojawiał się w Polsce podczas prowadzenia negocjacji policyjnych. Zasady współpracy zespołu negocjacyjnego z tłumaczem, problematyka przekładu w sytuacji pobudzenia emocjonalnego, związanego ze stresem, problem przekładu środowiskowego - czekają na opracowanie.

Wnikliwym badaniom należy poddać historię negocjacji kryzysowych i to nie tylko w Polsce, ale i na świecie, a szczególnie w Stanach Zjednoczonych. Brak bowiem materiałów w języku polskim dla zainteresowanych na temat historii negocjacji kryzysowych na świecie. Szczególnie ważne w tym aspekcie jest szybkie reagowanie na pojawiające się nie tylko w Europie, ale i w Stanach Zjednoczonych pozycje książkowe i artykuły i omawianie ich przez naukowców i praktyków w naszym kraju.

Badanie środków językowych stosowanych w negocjacjach kryzysowych w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji rzuciłoby nowe światło na sposoby prowadzenia negocjacji w sytuacjach specjalnych. Zastosowanie teorii aktów mowy do badań negocjacji policyjnych pozwoli lepiej zrozumieć tę dziedzinę, do opisu której teoria ta zostanie wykorzystana. Osiągnięcie efektu perlokucyjnego nakłaniania zależy od zawartości treściowej przekazu. Negocjator chce nakłonić sprawcę do określonych zachowań mentalnych i czynnościowych: werbalnych i niewerbalnych i stosuje gatunki mowy „łagodnego sterowania rozmówcą”.

Komunikat musi być tak wygłoszony, aby treść propozycji była dla drugiej strony atrakcyjna, treść propozycji musi być wygłoszona w odpowiednim czasie po dokładnym rozpoznaniu problemu. Musi być atrakcyjna i opłacalna dla drugiej strony. Musi być także w odpowiedni sposób skonstruowana. Element suprasegmentalny przy konstruowaniu

wypowiedzi jest bardzo ważny. Głos nadawcy musi być spokojny, o cieplej barwie, z odpowiednią intonacją i akcentowaniem najważniejszych elementów wypowiedzi. Nadawca musi być przy tym wiarygodny.

Nakłanianiu mogą służyć zarówno wypowiedzi dyrektywne, jak też inne, niż dyrektywne. W celu nakłonięcia rozmówcy do zmiany określonych zachowań mentalnych i czynnościowych negocjator stosuje nie nakłanianie dyrektywne (np. rozkazując, nakazując, zakazując robienie czegoś), a w formie innej niż dyrektywy (obiecując, zachęcając, przekonując, prosząc o zrobienie czegoś, radząc)

W wypowiedziach dyrektywnych / subdyrektywnych dochodzi do sprzężenia dwóch celów komunikacyjnych:

- Realizacja celu doraźnego (namówienie odbiorcy do zrobienia X);
- Realizacja celu zasadniczego (osiągnięcie przez nadawcę korzyści stanowiących konsekwencję namówienia odbiorcy do zrobienia X), a więc manipulując odbiorcą.

Należy dodać, że wypowiedzi asertywne mogą również służyć nakłanianiu, gdyż przekazanie neutralnej informacji o jakimś fakcie może spowodować wywołanie u słuchaczy określonych postaw mentalnych lub/i zachowań. Ważne jest mówienie w kategoriach wspólnoty – *my*, co w sposób pozytywny wartościuje cechy wspólnoty. Użycie 1 os. l. mn. powoduje przejęcie ciężaru odpowiedzialności z rozwiązania sytuacji.

Kontynuacja badań negocjacji policyjnych pozwoli między innymi ustalić relację pomiędzy długością trwania negocjacji a możliwością pokojowego rozwiązania sytuacji zakładniczej³⁰². Ciekawe rezultaty może dać zastosowanie programowania neurolingwistycznego (NLP) w zakresie np. możliwości wykorzystania mechanizmów językowych w celu wpływania na to, co dzieje się w umyśle odbiorcy (sugerowanie zamierzonych treści za pomocą zaprzeczeń, czasownika *spróbuj* oraz spójnika *ale*, metafor, implikacji oraz zastosowanie presupozycji). Stosując terminologię NLP należy stwierdzić, że negocjator musi dokonać „przeramowania” myślenia sprawcy (Alder, Heather, 2000: 231). Zmiana ramy jest z jednej strony zgodna z zamierzeniem twórcy komunikatu i ma

³⁰² Jak pisze J. Stawnicka (2011: 147), T. Strentz (1985) dokonał analizy statystycznej 245 incydentów w latach 1976 – 1985 w Stanach Zjednoczonych. „W 63 przypadkach przy długości trwania incydentu do 4 godzin, tylko 36 (57%) incydentów zakończyło się w drodze negocjacji, natomiast w 80 przypadkach o długości trwania 7 – 9 godzin, aż 76 (95%) zakończyło się w drodze negocjacji. Sugeruje się zatem przeprowadzenie badań, które wskazałyby istnienie / brak korelacji między długością trwania incydentu a możliwością jego pokojowego zakończenia z uwzględnieniem innych parametrów sytuacji, takich jak np. charakter incydentu, typ sprawcy, faza incydentu, wpływ różnic międzykulturowych.”

zmodyfikować perspektywę oglądu określonego fragmentu rzeczywistości na taką perspektywę, która jest pożądana przez nadawcę (negocjatora). Wskazany stan może być osiągnięty poprzez zmianę sposobu postrzegania określonych obiektów przez interlokutora w rezultacie prowadzonego działania dowodzącego słuszności własnych przekonań i to zarówno prawdopodobnych, jak i fantastycznych, przy czym argumentów uwierzytelnionych.

W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera postulat J. Stawnickiej zgłoszony na konferencji *Śląsk 2011. Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*, która odbyła się w dniach 12 – 15 stycznia 2011r. w Ustroniu i była organizowana przez Komendę Wojewódzką Policji w Katowicach. Prelegentka postulowała stworzenie zespołu badawczego, w skład którego wchodziłoby praktycy-negocjatorzy, konsultanci w kwestii zarządzania kryzysowego, naukowcy – komunikolodzy, językoznawcy, grupa psychologów i prawników. Zespół taki mógłby opracować program badawczy w zakresie skuteczności komunikowania się w sytuacjach kryzysowych (patrz także Stawnicka, 2011: 149). Kolejny problem badawczy to sposoby współpracy Policji z podmiotami pozapolicyjnymi w czasie trwania sytuacji kryzysowej i możliwości doskonalenia współpracy w tym zakresie.

Negocjatorom niewątpliwie potrzebna jest wiedza lingwistyczna i psychologiczna. Negocjowanie to proces komunikowania się, a od sposobu przeprowadzenia negocjacji zależy ich skuteczność. Przeprowadzone badania wskazały, jak ważna jest wiedza lingwistyczna w tym obszarze. Głównym celem komunikowania się w sytuacjach kryzysowych jest osiągnięcie porozumienia, a owo dążenie do skuteczności negocjowania stanowi klamrę spajającą wszystkie etapy negocjacji. Zadaniem negocjatora jest przeprowadzenie sprawy z poziomu unikania, poprzez poziom konfrontacji na poziom kooperacji, a jak to uczynić podpowiada właśnie analiza językowa. Odpowiednie stosowanie aktów mowy pomaga realizować zadania postawione przed negocjatorem, kiedy druga strona nie zawsze przestrzega zasad kooperacji. Negocjacje kryzysowe stanowią odrębny typ komunikacji, który może zostać nazwany jako *crisis negotiations genre*³⁰³. Jego cechą dystynktywną jest osiągnięcie porozumienia, jakim jest beżsiłowe rozwiązanie konfliktu. Dochodzenia do efektu etapami, stosowanie argumentacji, taktyk i technik, stosowanie aktów mowy z uwzględnieniem aspektu niewerbalnego i parawerbalnego, uwzględnienie poszczególnych parametrów sytuacji komunikacyjnej – to i inne zagadnienia czekają jeszcze na opracowanie zespołu komunikologów, psychologów, socjologów, taktyków i praktyków i jeśli niniejsza

³⁰³ O odrębnym typie komunikacji określanym w literaturze angkeilskiej business genre pisze P. Mamet (2004) w odniesieniu do negocjacji handlowych.

praca miałaby chociaż w minimalnym stopniu stanowić przyczynek do dalszych badań negocjacji kryzysowych, to autor pracy będzie sobie to poczytywał za wielki sukces.

8. Bibliografia

- Adler H., Heather B., 2000: *NLP w 21 dni*. Przekł. A. Sawicka-Chrapkowicz. Poznań.
- Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proctor R.F. 2007: *Relacje interpersonalne: proces porozumiewania się*. Poznań.
- Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo 1994.
- Ajdukiewicz K., 1985: *Związki składniowe między członami zdań oznajmujących. Język i poznanie*, t. 2. Warszawa, 344 – 355.
- Antas J., 1991: *O mechanizmach negowania*. Kraków.
- Antas J., 1999: *O kłamstwie i kłamaniu*. Kraków: Universitas.
- Antas J., 1996: *Gest, mowa a myśl*. W: *Językowa kategoryzacja świata*. Red. R. Grzegorzczkowska, A. Pajdzińska. Lublin, 71-96.
- Antas J., 2001: *Co mówią ręce. Wprowadzenie do komunikacji niewerbalnej*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. Renata Przybylska i Wiesław Przyczyna. Kraków, 437-460.
- Antas J. 2002: *Polskie zasady grzeczności*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II, seria: Język a komunikacja 4, t.1: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. Szpila, Kraków, 347-363.
- Antas J., Majewska M., 2006: *W poszukiwaniu jednostki mowy. Metodologiczne refleksje w obliczu nowego rozumienia języka*. W: *Kognitywizm i komunikatywizm – dwa bieguny współczesnego językoznawstwa*. Red. W. Chłopicki. Kraków, 41 – 57.
- Antas J., Załazińska A., 2004: *Niewerbalne środki i strategie przekonywania stosowane w telewizyjnych debatach polityków*. W: *Sztuka perswazji*. Red. R. Garpiel, K. Leszczyńska. Kraków.
- Antas J., Załazińska A., 2005: *Mentalne ciało. Gesty jako znaki oswojonych pojęć*. W: *Język trzeciego tysiąclecia III. Kraków, 4-7 marca 2004. Tom 3: Język polski i języki obce - kontakty, kultura, dydaktyka*. Red. Marta Dąbrowska. Kraków, 115-134.
- Antokol N., Nudell M., 1990: *Nikt nie jest neutralny. Porywanie zakładników politycznych ze współczesnym świecie*. Tłum. A. Ołdak. Łódź.
- Aranoff D., Tedeschi J. T., 1968: *Original states and behaviour in the prisoner's dilemma*

- game. „Psychonomic Science”, 79 – 80
- Argyle M., 2001: *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Przekł. W. Domachowski. Warszawa.
- Aronson E., 2000: *Człowiek – istota społeczna*. Przekł. J. Radzicki. Warszawa.
- Aronson E., Wieczorkowska G., 2001: *Kontrola naszych myśli i uczuć*. Warszawa.
- Aronson E. i in., 1999: *Psychologia społeczna*. Warszawa.
- Asch S.E. (1951). *Effects of group pressure upon the modification distortion of judgments*. W: *Groups, leadership and men*. Red. H. Guetzkow. Pittsburgh, PA.: Carnegie Press, 177-190.
- Austin J.L., 1962: *How to Do Things with Words*. London.
- Austin J.L., 1993: *Mówienie i poznawanie: rozprawy i wykłady filozoficzne*. Warszawa.
- Awdiejew A., 1983: *Klasyfikacja funkcji pragmatycznych*. „Polonica”, 9, 53 – 87.
- Awdiejew A., 1987: *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*. Kraków..
- Awdiejew A., 1989: *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmalingwistyczna prośby)*. W: *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*, Kraków, 33-41.
- Awdiejew A. 1991: *Strategie konwersacyjne (próba typologii)*, „Socjolingwistyka” XI, 7-20.
- Awdiejew A. 1998: *Standardy semantyczne a znaczenie leksykalne*. W: *Język a kultura*. T. 12. Wrocław.
- Awdiejew A., 1992: *Wiedza potoczna a inferencja*. W: *Język a kultura*. T. 5. *Potoczność w języku i kulturze*. Red. J. Anusiewicz, F. Nieckula. Wrocław, 21 – 27.
- Awdiejew A., red., 1999: *Gramatyka komunikacyjna*. Warszawa.
- Awdiejew A., 1999: *Tryby komunikacyjne*. W: *W zwierciadle języka i kultury*. Red. J. Adamowski, S. Niebrzegowska. Lublin.
- Awdiejew A., 2000: *Komunikatywizm – nowe horyzonty badań nad językiem*. W: *Język trzeciego tysiąclecia*. Red. G. Szpila. Kraków, 13 – 25.
- Awdiejew A., 2004a: *Gramatyka interakcji werbalnej*. Kraków.
- Awdiejew A., 2004b: *Systemowe środki perswazji*. W: *Manipulacja w języku*. Red. P. Krzyżanowski, P. Nowak. Lublin 2004, s.71-80.
- Awdiejew A., Habrajska G., 2004: *Wprowadzenie do gramatyki komunikacyjnej*. T. 1. Łask.
- Awdiejew A., Habrajska G., 2006: *Wprowadzenie do gramatyki komunikacyjnej*. Tom 2. Łask.
- Badura-Madej W. (wybór i opracowanie), 1996: *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*. Warszawa.

- Badura-Madej W., 1996: *Podstawowe pojęcia teorii kryzysu i interwencji kryzysowej*. W: *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*. Red. W. Badura-Madej. Warszawa, 15 – 30.
- Bałańdynamowicz A., 2002: *Reakcja społeczeństwa wobec problemu suicydalnego jednostki*. W: *Samobójstwo*. Praca zbiorowa pod red. B. Hołysta, M. Staniaszka, M. Bińczyckiej-Anholcer. Warszawa, 74 – 107.
- Baney J., 2009: *Komunikacja interpersonalna*. Przekł. W. Jędruszek. Warszawa.
- Bange P., 1992: *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris.
- Barańczak S., 1975: *Słowo – perswazja – kultura masowa*. „Twórczość” nr 7.
- Bargiel-Matusiewicz K., 2007: *Negocjacje i mediacje*. Warszawa.
- Bartmiński J., Niebrzegowska-Bartmińska S., Szadura J., red., 2004: *Akty i gatunki mowy*. Lublin.
- Bartmiński J., Grzegorzczkowska R., red., 1991: *Język a kultura, t. 4, Funkcje języka i wypowiedzi*. Wrocław
- Bartuszek B., 2008: *Tu nie ma gwiazd: negocjatorzy policyjni*. „Policja 997”, 9, 20 – 21.
- Bartuszek G., 2008: *Ośmiornica w puszczy: policyjni negocjatorzy*. „Policja 997”, nr 6, 36 – 37.
- Batko A.: *Sztuka perswazji czyli język wpływu i manipulacji*.
- Batko A., Całek G., 1999: *NLP w sprzedaży ubezpieczeń i funduszy emerytalnych*. Warszawa.
- Bavelas J. B., Chovil N., 2000: *Visible acts of meaning. An integrated message model of language use in face-to-face dialogue*. „Journal of Language and Social Psychology”, 19, 163 – 194.
- Bazerman, M. H., Curhan, J. R., Moore, D. A., & Valley, K. L., 2000: *Negotiation*. “Annual Review of Psychology”, 51, 279 – 314.
- Beck G., 2007: *Zakazana retoryka. Podręcznik manipulacji*. Gliwice.
- Bellenger L., 1999: *Negocjacje*. Kraków.
- Benedikt A., 2002: *Mowa ciała*. Wrocław.
- Benjamin S., 2007: *Perfekcyjne frazy czyli jako sobie radzić z trudnymi osobami*. Wydawnictwo: A.P.N. Promise.
- Bercoff M. A., 2007: *Negocjacje. Harwardzki Projekt Negocjacyjny w 10 pytaniach*. Warszawa.
- Berne E., 2005: *W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa.
- Berne E., 2000: *W co grają ludzie: psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa.
- Białek, T., 2007: *Porwania - szantaż życiem*. „Komandos”, nr 1, s. 38-41

- Biel D., 2010: *Rola aktywnego słuchania w komunikacji interpersonalnej. Uwagi ogólne*. W: *Literatura i język. Szkice opisowe i komparatywne*. Red. M. Michalska-Suchanek. Gliwice 2010, 160-167.
- Bielska T., 1999: *Problematyka negocjacji policyjnych na poszczególnych etapach kształcenia psychologicznego*. W: *Psychologia a praktyka policyjna. Dotychczasowe doświadczenia i kierunki rozwoju kształcenia psychologicznego w szkołach policyjnych (materiały poseminaryjne)*. Red. Izabela Krzyna. Szczytno, 119 – 125.
- Bielska T., 2001: *Zachowanie policjanta na miejscu incydentu z zakładnikami lub manifestowanej próby samobójstwa*. Red. G. Kędzierska. Szczytno.
- Bielska T., 2004a: *Psychologiczne aspekty działań prewencyjnych. (wybrane zagadnienia). Materiały dydaktyczne*. Szczytno.
- Bielska T., 2004b: *Funkcjonowanie człowieka w roli zakładnika* W: *Kryzysy, katastrofy, kataklizmy. Zjawiska współczesnej cywilizacji*. Red. K. Popiołek. Poznań, 76 – 83.
- Bielska T., 2007: *Wprowadzenie do psychologii. Aspekty policyjne*. Szczytno..
- Bielska T., Osierda A., 1995: *O sztuce negocjacji raz jeszcze*. „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy” nr 1.
- Bieniok H., 2005: *Sztuka komunikowania się, negocjacji i rozwiązywania konfliktów*. Katowice.
- Biernat, L., 2008: *Komunikacja wewnętrzna jako skuteczny element negocjacji policyjnych*. „Kwartalnik Policyjny” nr 4, 30-34.
- Bilikiewicz A., Pużyński S., Rybakowski J., Wciórka J., 2002: *Psychiatria*. Wrocław.
- Bilsky W. 2007: *Krisenverhandlungen – Verhandlungen bei Geiselnahmen. Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie-Praxis Transfers*. In: C. Lorei (Hrsg.) *Polizei & Psychologie. Kongressband der Tagung „Polizei & Psychologie“ am 3. Und 4. April 2006 in Frankfurt AM Main*. Verlag für Polizeiwissenschaft, 11 – 39.
- Bilsky, W., Müller, J., Voss, A., & von Groote, E. (2005). Affect assessment in crisis negotiation: An exploratory case study using two distinct indicators. *Psychology, Crime & Law*, 11 (3) 275-287.
- Bilsky W., 2006: *Verhandlungen in Krisensituationen: Möglichkeiten und Grenzen eines Theorie Praxis-Transfers*. Westfälische Wilhelms-Universität Münster Tagung „Polizei & Psychologie“ -03. -04. April. Frankfurt am Main.
- Binsztok A.: *Kiedy kropla drąży skalę, czyli droga do mistrzostwa w komunikacji perswazyjnej*.
- Bińczycka-Anholcer M., red., 2003: *Przemoc i agresja jako zjawiska społeczne*. Warszawa.

- Birkenbihl V., 1997: *Komunikacja werbalna – psychologia prowadzenia negocjacji*. Wrocław.
- Birkenbihl V., 2000: *Technika szybkiego zadawania trafnych pytań*. Wrocław. Wydawnictwo.
- Birkenbihl V., 2007: *Psychologia prowadzenia negocjacji: profesjonalne techniki negocjacyjne z eksperymentami i ćwiczeniami*. Tłum M. Śnieciński. Wrocław.
- Bloch-Bogusławska E., Wolska E., Engelhardt P., Pufal E., 2006: *Przypadki samobójstw poagresyjnych w materiale Katedry i Zakład Medycyny Sądowej w Bydgoszczy*. „Archiwum Medycyny Sądowej i Kryminologii”, t. 56, nr 3, 169.
- Blum-Kulka S. 1001: *Pragmatyka dyskursu*. W: *Dyskurs jako struktura i proces*. Red. T. A. van Dijk. Tłum. G. Grochowski. Warszawa, 214-239.
- Błachnio A., Gózik A., 2007: *Blżej emocji*. Lublin.
- Błaut R., 1995: *Skuteczne negocjacje*. Warszawa.
- Błoch, B., Doliński, D., 2006: *Sekwencyjność napływających informacji a formowanie wrażenia dotyczącego innej osoby*, „Psychologia Społeczna”, 176-181
- Bobryk J., 1995: *Jak tworzyć rozmawiając: Skuteczność rozmowy*. Warszawa.
- Bodzioch K., Poważa D., 2002: *Prenegocjacje policyjne – istota i znaczenie*. Katowice.
- Bogusławski A.: Богуславский, 1978: *Термин „пресуппозиция” и понятийный аппарат теории текста*. W: *Tekst. Język. Poetyka*. Red. M. R. Mayenowa. Wrocław – Warszawa-Kraków-Gdańsk.
- Bolechów B., 2010: *Terroryzm: aktorzy, statysci, widownie*. Warszawa.
- Bolińska M., 2006: *Na papierze i w eterze*. Kraków.
- Bolton R., 1986: *People Skills. How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. New York.
- Bolz, F., Hershey E., 1979: *Hostage Cop*. New York.
- Boniecka B., 1978: *Podstawowe typy struktur pytań w polszczyźnie mówionej*. W: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Red. T. Skubalanka. Wrocław, 147 – 157.
- Boniecka B., 1999: *Lingwistyka tekstu. Teoria i praktyka*. Lublin.
- Boniecka B., 2000: *Struktura i funkcje pytań w języku polskim*. Lublin.
- Boniecka B., 2003: *Temat a miejsce rozmowy*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współred. Jan Grzenia. Katowice, 91-112.
- Borg J.: *Perswazja. Sztuka wpływu na ludzi*.
- Borowiecka A., 2005: *Stymulatory potwierdzenia i ich funkcje w języku mówionym*. „Język Polski” LXXXV, nr 5, 357-365.

- Borum, R., Strentz, T., 1992: *Borderline personality: Negotiation strategies*. "FBI Law Enforcement Bulletin". Vol 61, nr.8, .6-10.
- Bourbonnais J.-G. , 2005: *Sztuka przekonywania*. Warszawa.
- Bralczyk J., 2000: *Język na sprzedaż*. Warszawa-Bydgoszcz.
- Bralczyk J., 2003: *O języku polskiej popagandy politycznej lat siedemdziesiątych*. Warszawa.
- Brasswell M. C., Montgomery R. H. Jr., Lombardo L. X., 1994: *Prison Violence in America*. Cincinnati.
- Brdulak H., Brdulak J., 2000: *Negocjacje handlowe*. Warszawa.
- Brock J., 1982: *Bargainig Beyond Impasse*. Boston.
- Brock C. Timothy: *Perswazja. Perspektywa psychologiczna*.
- Brodniak W. A., 2000: *Choroba psychiczna w świadomości społecznej*. Warszawa.
- Bronwell J., 2000: *Reagowanie na komunikaty*. W: *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Warszawa.
- Brzeziński J., 1980: *Elementy metodologii badań psychologicznych*. Poznań.
- Brzozowska D., 2000: *O dowcipach polskich i angielskich: aspekty językowo-kulturowe*. Opole.
- Budzyńska-Daca A., Kwosek J., 2009: *Erystyka czyli o sztuce prowadzenia sporów*. Warszawa.
- Budzyńska-Daca A., 2008: *Sztuka argumentacji*. W: *Retoryka*. Red. M. Barłowska, A. Budzyńska-Daca. P. Wilczek. Warszawa.
- Bugajski M., 2000: *O perswazyjnej funkcji terminów naukowych*. W: *Regulacyjna funkcja tekstów*. Red. Kazimierz Michalewski. Łódź, 419-424.
- Bugajski M., 2006: *Język w komunikowaniu*, Warszawa.
- Bühler K., 1982: *Sprachtheorie*. Stuttgart.
- Burger-Łomnicka J., 1994: *W poszukiwaniu negocjatorów*. „Policyjny Biuletyn Szkoleniowy” 1994, nr 3-4.
- Burgoon M., Hunsaker F. G., Dawson E., 1994: *Human communication*. Londyn.
- Butler, W. M., Leitenberg, H., & Fuselier, G. D., 1993: *The use of mental health professional consultants to police hostage negotiation teams*. "Behavioral Sciences & the Law", 11, 213-221.
- Buzun E.: *Kiedy blisko znaczy najdalej*, [w:] *Charaktery*, nr 4/2003.
- Camp Jim, 2005: *Zacznij od „nie”*. *Techniki negocjacji, których profesjonalście nie chcą zdradzić*. Przekład Anna Sosenko. Taszów.
- Camp L.: *A może zmienisz zdanie? Sekrety perswazyjnego pisanie*.

- Casad E. *Język w relacji do... a językoznawstwo kognitywne*. Kraków, 2003.
- Casse P., 1996: *Jak negocjować*. Poznań.
- Cawley, D., 1974: *Anatomy of a siege*. "The Police Chief", vol.41, nr.1, 30- 34.
- Cenker E. M., 2002: *Negocjacje*. Poznań.
- Chaim J, 2001: *O retorykę przyjazną człowiekowi*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. Renata Przybylska i Wiesław Przyczyna. Kraków, 81-92.
- Charciarek A., 2010: *Polskie wyrażenia metatekstowe o funkcji fatycznej i ich odpowiedniki czeskie i rosyjskie*. Katowice.
- Charmaz K., 2009: *Teoria ugruntowana. Praktyczny przewodnik po analizie jakościowej*. Tłum. B. Komorowska. Warszawa.
- Chęłpa S., Witkowski T.: , 2004: *Psychologia konfliktów: Praktyka radzenia sobie ze sporami*. Wrocław..
- Chęłpa S., Witkowski T., 2000: *Psychologia konfliktów*. Wrocław 2000.
- Chlewiński Z., 1992: *Ingracjacja czyli „dowolny przymus”*. Szkic psychologiczno-etyczny. „Etos” 2/3 18/190, 203 – 214.
- Chojak J.: *Semantyka i składnia czasowników oznaczających reakcje słowne*. Warszawa
- Christopfer E. M.,1996 *Umiejętność negocjowania w biznesie. Sprawdź, jakim jesteś negocjatorem*. Tłum, Elzbieta Tulejska. Poznań.
- Chruszczewski P. , 2004: *Aspekty współczesnych dyskursów*. Kraków.
- Chudy W., 2004: *Kłamcy profesjonalni? Praca dyplomaty i szpiega w ujęciu etyki*. Tychy.
- Chudy W. 2007: *Kłamstwo jako metoda. Esej o społeczeństwie i kłamstwie*. Warszawa.
- Chudy W., 2007: *Spółeczeństwo zakłamanie*. Warszawa.
- Cialdini R., 1996: *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Cianciara J. , Uścińska B., 1998: *Komunikacja społeczna. Komunikowanie się z mediami w praktyce*. Wrocław.
- Cichobłaziński L., 2003: *Mediator wobec zachowań agresywnych*. W: *Przemoc i agresja jako zjawiska społeczne*. Red. M. Bińczycka-Anholcer. . Warszawa: PTHP, 274 – 281.
- Cichobłaziński L., 2008: *Techniki negocjacji i mediacji*. Częstochowa.
- Cichorz T., Misiuk A., Wiciak I., *Komunikacja społeczna w Policji*, Szczytno 2006.
- Cierpiałowska L., Ziarko M., 2010: *Psychologia uzależnień – alkoholizm*. Warszawa.
- Cieślak M., Spett K., Wolter W., 1977: *Psychiatria w procesie karnym*. Warszawa.
- Ciszek J., *Psychologiczne aspekty w taktyce działania Policji neutralizującej tłum*. Katowice: Wydawnictwo Szkoły Policji.
- Clark H. H., Wilkes-Gibbs D., 1986: *Referring as a collaborative process*. "Cognition", 22,

1 - 39.

Cohen H., 1982: *Negocjować można wszystko (You Can Negotiate Anything)*. New York.

Cohen R., 2002: *Negotiating Across Cultures*. Washington.

Coleman P. T., Deutsch M., (red.) 2005, *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*.

Collett P., 2004: *Księga znaków Jak poprzez ciało wyrażamy swoje myśli i uczucia*.

Warszawa

Collins A., 2001: *Mowa ciała. Co znaczą nasze gesty?* Warszawa.

Collins A., 2003: *Język ciała, gestów i zachowań*. Warszawa.

Collis J., 2004: *Negocjacje z porywaczami*. W: *Encyklopedia terroryzmu*. Warszawa.

Cooper D. E., 1974: *Presupposition*. The Hague.

Cooper, H.H.A. , 1985: *Hostage rights - Law and practice in throes of evolution*. "Journal of International Law". Winter, v.15, n.1.

Cooper P. J., 2002: *Sprawne porozumiewanie się: 114 scenariuszy ćwiczeń z mówienia i słuchania*. Przekł. A. Tomaszewska. Warszawa.

Cooper, H.H.A., 1985: *Hostage rights - Law and practice in throes of evolution*. "Journal of International Law". Winter, v.15, n.1.

Culley, J.A., 1974: *Hostage negotiations*. "FBI Law Enforcement Bulletin". vol.43 nr.10.

Czapiga Z., 2006: *Rosyjskie operatory metatekstowe i ich polskie odpowiedniki*. Rzeszów.

Czarnawska M. 2003: *Podstawy negocjacji i komunikacji*. Pułtusk.

Czarnawska M. *Jak się bronić przed indoktrynacją*. Warszawa.

Czarnawska M. *Tajniki dialogu*. Warszawa.

Czelakowska A., 2006: *Kilka uwag o aktach językowego znieważania*. „Język Polski” LXXXVI, nr 1, 20-26.

Cyr Marie-France, 2004: *Prawda o kłamstwie. Jak je rozpoznawać. Jak się przed nim bronić*. Warszawa.

Dana D., 1993: *Rozwiązywanie konfliktów*. Warszawa.

Danielewiczowa, M., 1988: *O pytaniach replikujących*. W: *Studia nad językiem polskim*. Red. R. Grzegorzczkova, B. Klebanowska. Warszawa, 115 – 122.

Danielewiczowa M., 1991a: *Zdania pytające w funkcji ekspresywnej*. W: *Język a kultura. T. 6. Polska etykieta językowa*. Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. Wrocław, 159 – 168.

Danielewiczowa M., 1991b: *O pytaniach retorycznych polemicznie*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt XLIII – XLV, 175-183.

Danielewiczowa M., 1996: *O znaczeniu zdań pytajnych w języku polskim. Charakterystyka struktury tematyczno-rematycznej wypowiedzi interrogatywnych*. Warszawa.

- Data K., 2001: *Strategie językowe w wybranych tekstach ofert handlowych*. W: *Język w komunikacji*, t. 1. Red. Grażyna Habrajska. Łódź, s.277-283.
- Data K. *Jak się klóćimy?* W: *Język a kultura, tom 17: Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. Anna Dąbrowska, Alicja Nowakowska. Wrocław 2005, 164-169.
- Davis M. 1999: *Empatia: o umiejętności współodczuwania*. Gdańsk.
- Dąbrowska A., 1992: *Akty etykiety językowej wyrażające brak zgody z opinią rozmówcy*. W: *Język a kultura*, T. 6, *Polska etykieta językowa*, pod red. J. Anusiewicza, M. Marcjanik, Wrocław, 115 – 120.
- Dąbrowska A., Nowakowska A., red., 2005: *Język a kultura, t. 17, Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Wrocław.
- Denzin N. K., Lincoln Y. S., 2009: *Wprowadzenie. Dziedzina i praktyka badań jakościowych*. Tłum. K. Podemski. W: *Metody badań jakościowych*. T. 1. Red. N. K. Denzi, Yvonna S. Lincoln. Warszawa, 19 – 75.
- Dijk von T. A., 1985: *Działanie, opis działania a narracja*. Przekł. A. B. Fedewicz. „Pamiętnik Literacki” LXXXI, z. 1, 145 - 166
- Dijk von T. A., 2001a: *Badania nad dyskursem*. W: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przekł. G. Grochowski. Warszawa, 9 – 44.
- Dijk von T. A., 2001b: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przekł. G. Grochowski. Warszawa
- Dobek-Ostrowska B., red., 1998: *Współczesne systemy komunikowania*. Wrocław.
- Dobek-Ostrowska B., 2006: *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa.
- Dobek-Ostrowska B., 2001: *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*. Wrocław.
- Dobek-Ostrowska B., 2007: *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław.
- Dobrzyńska T., 1974: *Delimitacja tekstu literackiego*. Wrocław.
- Dobrzyńska T., 1993: *Tekst. Próba syntezy*. Warszawa.
- Dobrzyńska T., 1994: *Mówiąc przenośnie... Studia o metaforze*. Warszawa.
- Doliński D., 2005: *Techniki wpływu społecznego*. Warszawa.
- Doliński, D., Błoch, B., 2006: *Ukryte sensy zachowania*. Kraków..
- Doliński, D., 2003: *Huśtawka emocji i bezrefleksyjność umysłu*. W: Z. Piskorz, T. Zaleśkiewicz (red.) *Psychologia umysłu* (s. 183- 196). Gdańsk.
- Doliński, D., 2005: *Moje trzy grosze na temat wpływu społecznego* - w: M. Kossowska, M. Śmieja, S. Śpiewak (red.) *Spoleczne ścieżki poznania*. (s. 182-187). Gdańsk.
- Doliński, D., 2005: *Dialog i wpływ społeczny*. „Przegląd Psychologiczny”, 48, 19-31.
- Doliński, D., 2005: *O tym, co pozytywnego może wynikać z narzekania*. W:

- Jak Polacy przegrywają, jak Polacy wygrywają.* Red. M. Drogoz. Gdańsk, 53-68.
- Donaldson M., Donaldson M., 1999: *Negocjacje*. Warszawa.
- Donohue W. A., Roberto A. J., 1993: *Relational development as negotiated order in hostage negotiation*. "Human Communication Research", 20, 175 – 198.
- Donohue, W. A., Ramesh, C., 1992: *Negotiator-opponent relationships*. W: *Communication and negotiation*. Red: Putnam L. L., Roloff M. E. (Eds.), *Communication and negotiation*. Newbury Park, CA: Sage, 209–232.
- Donohue, W. A., Ramesh, C., Borchgrevink, C., 1991: *Crisis bargaining: Tracking relational paradox in hostage negotiation*. "The International Journal of Conflict Management", 2, 257 – 274.
- Doroszewski W., red., 1958-1969: *Słownik języka polskiego*. Warszawa. (Doroszewski)
- Drabik B., 2004: *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*, Kraków.
- Dubbert G., 2005: *Professionelle Kommunikation in besonderen Situationen*. "Kriminalistik" 2005/2, 96 – 102. Tłum. Dubbert G., 2006: *Profesjonalna komunikacja w sytuacjach specjalnych*. Oprac. Anna Henschke. „Problemy Kryminalistyki” 2006, nr 251.
- Dubisz S., red., 2003: *Uniwersalny słownik języka polskiego*. Warszawa (USJP)
- Dudek B., *Zaburzenie po stresie traumatycznym*. Gdańsk 2003.
- Dunaj B., 1996: *Słownik współczesnego języka polskiego*. Warszawa.
- Duplaga M., 2001: *Styl życia - zaburzenia osobowości*. „Żyj zdrowo”, 1- 3.
- Duszek A., 1998: *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*. Warszawa.
- Duszek A., Pawlak N., red., 2003: *Anatomia gniewu: emocje negatywne w językach i kulturach świata*. Warszawa.
- Dziewiecki M., 2000: *Psychologia porozumiewania się*. Kielce.
- Dziugiel I., 2004: *Mediacja w postępowaniu przygotowawczym*. Szczytno.
- Eisenbeg M. A., Path M. E., 1976: *Prominence as a determinant of bargaining outcomes*. „Journal of Conflict Resolution”, 523 – 538.
- Efron D., 1941: *Gesture and Environment*, New York.
- Ekman P., Friesen W. V., 1969: *The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding*. "Semiotica", 1, 49 – 98.
- Ekman P., 2003: *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie*. Warszawa.
- Ekman P., Davidson R., red., 1998: *Natura emocji: podstawowe zagadnienia*. Gdańsk.
- Falecki J., 2009: *Kryzys i sytuacja kryzysowa*. W: Guła P., Wiśniewski B., red.: *Wybrane*

problemy zarządzania informacją i wsparcia psychologicznego w sytuacjach kryzysowych. Warszawa.

- Feldmann, T. B., 1998: *Characteristics of hostage and barricade incident: implications for negotiation strategies and training.* Unpublished manuscript, Department of Psychiatry and Behavioral Sciences, University of Louisville School of Medicine, Louisville, Kentucky.
- Fiebig J., 1995: *Nadawca i odbiorca w procesie komunikowania.* Szczytno.
- Fisher R., Ury W., Patton B., 2000: *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się.* Warszawa.
- Fisher R., Shapiro D., 2009: *Emocje w negocjacjach: jak je wykorzystać nie tylko w biznesie.* Przeł. Z. Kościuk. Warszawa.
- Fiske J., 1999: *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem.* Wrocław.
- Frege G., 1967: *Sens i nominat.* W: *Logika i język. Studia z semiotyki logicznej.* Red. J. Pelc. Warszawa.
- Friedland, N., 1983: *Hostage negotiations - Dilemmas about policy.* In: Freedman, L. Z., Alexander, Y. (ed.). *Perspectives on Terrorism.* Wilmington, DE: Scholarly Resources.
- Frydrychowicz S., 1999: *Proces mówienia: wybrane psychologiczne aspekty na przykładzie interpretacji zdania niejednoznacznego.* Poznań.
- Fuselier G. D., 1981: *A Practical Overview of Hostage Negotiation.* „FBI Law Enforcement Bulletin”. 1981, t. 50, nr 7.
- Fuselier, G. D., Van Zandt C. R., Lanceley, F. J. 1991: *Negotiating the protracted incident: The Oakdale and Atlanta prison sieges.* “FBI Law Enforcement Bulletin”, 58, 1- 7.
- Gajda S., 2002: *Agresja językowa w stosunkach międzyludzkich.* W: *Język narzędziem myślenia i działania. Materiały z konferencji zorganizowanej z okazji 100-lecia „Poradnika Językowego”* (Warszawa 10-11 maja 2001). Red. W. Gruszczyński. Warszawa, 59 – 66.
- Gajda S., Rymut K., Żydek-Bednarczuk U., red., 2002: *Język w przestrzeni społecznej.* Wrocław.
- Gajewska U., 2004: *Metatekstemy w języku nauk ścisłych.* Rzeszów.
- Galasiński D., 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy.* Kraków.
- Gałczyńska A., 2001: *Strategia odmawiania we współczesnym języku polskim.* W: *Język w komunikacji.* T. 1. Red. G. Habrajska. Łódź, 270 – 276.
- Gałczyńska A., 2003: *Akty odmowy we współczesnym języku polskim,* Kielce 2003.

- Gałczyńska A., 2005: *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim. Język a kultura*, t. 17: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*, pod red. A. Dąbrowskiej i A. Nowakowskiej. Wrocław, 113-118.
- Gałczyńska A., 2000: *Przeproszenia w dialogu polityków*. W: *Język trzeciego tysiąclecia*. Kraków, 2-4 marca 2000. Red. Grzegorz Szpila. Kraków, 267-275.
- Gammond P., 1991: *Jak blefować doskonale*. Warszawa.
- Garczyński S., 1962: *Sztuka rozmowy*. Warszawa.
- Garczyński S., 1976: *Sztuka myśli i słowa*. Warszawa.
- Garpiel R., Leszczyńska K., 2004: *Sztuka perswazji*. Kraków.
- Gelb B., 1977: *The cop who saves lives*. "New York Times Magazine", 31 – 37.
- Gerrig R., Zimbardo Ph., 2006: *Psychologia i życie*. Warszawa.
- Gettlinger S., 1983: *Hostage negotiations bring them out alive*. "Police Magazine" 6 (1), 10 – 28.
- Giddens A., *Socjologia*, Warszawa 2006.
- Giebels E., Noelanders S.: *Crisis Negotiations: A Multiparty Perspective*. Veendendaal, Netherlands: Universal Press.
- Gierowski J. K., 1989: *Motywacja zabójstw*. Akademia Medyczna im. Mikołaja Kopernika (Maszynopis pracy habilitacyjnej). Kraków.
- Gizbert-Studnicki T., 1983: O sposobach formułowania dyrektyw. W: *Studia semiotyczne XIII*. Wydał i wstępem opatrzył Jerzy Pelc. Wrocław, 91-109.
- Globan-Klas T., 1999: *Media i komunikowanie masowe*. Kraków.
- Glucksberg S., 1986: *Jak ludzie posługują się kontekstem w celu rozstrzygnięcia wieloznaczności. Implikacje dla interakcyjnego modelu rozumienia języka*. W: *Wiedza a język, t. 1, Ogólna psychologia języka i neurolingwistyka*. Red. I. Kurcz i inni. Wrocław.
- Głodowski W., 2001: *Komunikowanie interpersonalne*. Warszawa.
- Głodowski W., 1999: *Bez słowa. Komunikacyjne funkcje zachowań niewerbalnych*. Warszawa.
- Głodowski W., 1999: *Wywiad czyli rozmowa a temat*. Warszawa.
- Goffman E., 2000: *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Oprac. i słowo wstępne Jerzy Szacki; przeł. Helena Datner-Śpiewak, Paweł Śpiewak. Warszawa.
- Goffman E., 1967, *Interaction. Ritual. Essay on Face-to-Face Behaviour* (cyt. wg wyd. Pequin, Harmondsworth, 1972).
- Goffman E., 2006: *Rytuał interakcyjny*. Warszawa.

- Golan M., 1976: *The Secret Conversations of Henry Kissinger*. New York.
- Golka M., red., 2000: *Bariery w komunikowaniu*. Poznań.
- Gomulski W., 2002: *Przewodnik po taktykach i strategiach negocjacyjnych*. Lublin.
- Gordon A., 2005: *Terrorism as an Academic Subject after 9/11: Searching the Internet Reveals a Stockholm Syndrome Trend*. "Studies in conflict & Terrorism" Vol 28, 45 - 59
- Gordon T., Milewska E., Rutkowski R., 1987: *Alkohol a przestępczość osób z nieprawidłową osobowością*. „Studia Kryminologiczne, Kryminalistyczne i Penitencjarne” nr 18, 102 – 110.
- Gordon T., Milewska E., Rutkowski R., 1987: *Alkohol a przestępczość osób z nieprawidłową osobowością*. „Studia Kryminologiczne, Kryminalistyczne i Penitencjarne” nr 18, 102 – 110.
- Gottschalk, L. A., Gleser G. C., 1969: *Measurement of Psychological States Through the Content Analysis of Verbal Behaviour*. Univ. of California Press
- Gouldner, A. W. , 1960: The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Górska D., 2006: *Uwarunkowania dysregulacji emocjonalnej u osób z zaburzeniem osobowości borderline*. Poznań.
- Grabias S., 1981: *O ekspresywności języka: ekspresja a słowotwórstwo*. Lublin.
- Grabias S., 1986: *Spoleczne i sytuacyjne uwarunkowania zachowań językowych*. W: *Poradnik metodyczny dla nauczycieli polonijnych*. Red. K. Krakowiak. J. Mańdziuk. Lublin, 27 – 55.
- Grabias S., 1994: *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin.
- Grabowski D., 2004: *Terroryzm polityczny. Próba charakterystyki psychologicznej zjawiska*. W: *Kryzysy, katastrofy, kataklizmy*. Red. K. Popiołek. Poznań, 65 – 75.
- Graham Dee L. G., 1994: *Graham's Stockholm Syndrome Theory: A universal Theory of Chronic Interpersonal Abuse?* W: *Loving to Survive: Sexual Terror, Men's Violence and Women's Lives*. Red. Dee L. R.Graham, e. I. Rawlings, R. K. Rigsby. New york – London.
- Gramatyka komunikacyjna, 1999. Red. A. Awdiejew. Warszawa-Kraków.
- Graszewicz M., Lewiński D., 2007: *O nieistnieniu manipulacji*. W: *Mechanizmy perswazji i manipulacji . Zagadnienia ogólne*. Red. G. Habrajska. Łask, 201-213.
- Grice H. P., 1975: *Logic and Conversation*. W: *Syntax and Semantics. T. 3: Speech Acts*. Cole P., Morgan J. L., ed.. New York, 41 – 58.

- Grice H. P., 1977: *Logika a konwersacja*. Przekł. J. Wajszczuk nr 6, 85 – 99.
- Grice H. P., 1980: *Logika a konwersacja*. Przekł. B. Stanosz. W: *Język w świetle nauki*. Red. B. Stanosz. Warszawa, 91 – 114.
- Grice H. P., 1981: *Presupposition and Conversational Implicature*. W: *Radical Pragmatics*. Red. P. Cole. New York, 183 – 198.
- Greenstone James L., Leviton Sharon C., 2005: *Interwencja kryzysowa*. Gdańsk.
- Griffin E., 2003: *Podstawy komunikacji społecznej*. Przekład O. i W. Kubińscy, M. Kacmajor. Gdańsk.
- Grochowski M., 1989: *O pojęciu groźby*. „Polonica” 14, 33 – 44.
- Grotowicz W., 2000: *Terroryzm w Europie zachodniej*. Warszawa - Wrocław.
- Grzegorzczkova R., 1987: *Presupozycje jako składnik znaczeń wyrazów*. W: *Od kodu do kodu*. Red. A. Weinsberg. Warszawa.
- Grzegorzczkova R., 1991a: *Obelga jako akt mowy*, „Poradnik Językowy”, 1991, 193-200.
- Grzegorzczkova R., 1991b: *Problem funkcji języka i tekstu w świetle teorii aktów mowy*. W: Bartmiński J., Grzegorzczkova R., red.: *Funkcje języka i wypowiedzi*. W: *Język i kultura*, t. 4. Wrocław.
- Grzegorzczkova R., 2001: *Wprowadzenie do semantyki językoznawczej*. Warszawa.
- Grzegorzczkova R., 2007: *Wstęp do językoznawstwa*. Warszawa.
- Grzesiuk L., 1994: *Studia nad komunikacją interpersonalną*. Warszawa.
- Grzesiuk L., Trzebińska E., 1978: *Jak ludzie porozumiewają się?* Warszawa.
- Grzywa A., 1997: *Manipulacja. Mechanizmy psychologiczne*. Kraśnik.
- Gulliver P. H., 1979: *Disputes and Negotiations*. New York.
- Guła P., 2009: *Komunikowanie kryzysowe*. Warszawa.
- Guła P., Prońko J., Wiśniewski B., 2009: *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*. Bielsko Biała.
- Gumperz J., 1982: *Discourse Strategies*. Cambridge.
- Guryn H., 2007: *Z balkonu na most: Wiliam Ury: Jak pozytywnie mówić – praktyczne wskazówki dla menedżerów*. „Personel i Zarządzanie” nr 9. 7 – 12.
- Gut J., Haman W., 2001: *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*. Warszawa.
- Habrajska G., 2004: *Komunikacyjna analiza i interpretacja tekstu*. Łódź.
- Habrajska G., 2007: *Mechanizmy perswazji i manipulacji. Zagadnienia ogólne*. Łask.
- Habrat B., Steinbarth-Chmielewska, Baran-Furga H., 2006: *Zaburzenia spowodowane substancjami psychoaktywnymi*. W: *Psychiatria*. T. 2. Red. A. Bilikiewicz, S. Puzyński, J. Rybakowski, J. Wciórka.

- Hahne P., 1997: *Sila manipulacji. Dziś toczy się walka o naszą wolność jutro*. Warszawa.
- Hall C. S., Lindzey G., 2002: *Teorie osobowości*. Warszawa.
- Hall Edward T., 1987: *Bezgłośny język*. Warszawa.
- Hall E. T., 2001: *Ukryty wymiar*. Warszawa (*The Hidden Dimension*, 1969)
- Hammer, M. R., Weaver, G. R. 1994: *Cultural considerations in hostage negotiations*. W: *Culture, communication and conflict: Readings in intercultural relations*. Red. G. R. Weaver. Needham Heights, MA: Ginn, 499 – 510.
- Hammer M. R., Van Zandt C. R., Rogan R. G., 1994: *Crisis / hostage negotiation team profile*. "FBI Law Enforcement Bulletin", 63 (3), 8 – 11.
- Handke K., 2008: *Socjologia języka*. Warszawa.
- Hare R., 2006: *Psychopaci są wśród nas*. Kraków.
- Hartley M., 2007: *Jak słuchać, by ludzie do nas mówili*. Warszawa.
- Hausner J., red., 1999: *Komunikacja i partycypacja społeczna. Poradnik*. Kraków.
- Head, W. B. ,1990: *The hostage response: an examination of the U.S. law enforcement practices concerning hostage incidents*. (Doctoral dissertation, State University of New York at Albany). Dissertation Abstracts International, 50, 4111-A. University Microfilms International No. DA9013316.
- Heitzman J., 1996: *Upicie alkoholowe jako przedmiot ekspertyzy sądowo-psychiatrycznej*. W: *Postępowanie karne i cywilne wobec osób zaburzonych psychicznie*. Red. J. K. Gierowski, A. Szymusik. Kraków, 92 – 115.
- Henley M., 1977: *Body Politics: Power, Sex and Nonverbal Communication*. Printice-Hall.
- Heymann P. B., 1993: *Lessons of Waco: Proposed changes in federal law enforcement*. Washington D. C.
- Hochschild A. R., 2009: *Zarządzanie emocjami. Komercjonalizacja ludzich uczuć*. Tłum.J. Konieczny. Warszawa.
- Hoffman M., 2006: *Empatia i rozwój moralny*. Gdańsk.
- Hoffman B., 2001: *Oblicza terroryzmu. Fakty 2001*.
- Hogan K., 2001a: *Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi*. Warszawa.
- Hogan K., 2001b: *Szuka porozumienia*. Wszawa: Wydawnictwo Jacek Santorski & CO.
- Hogan K., Speakman James: *Ukryta perswazja. Psychologiczne taktyki wywierania wpływu*. Wydawnictwo Helion.
- Hogan K.: *Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi*. Wyd: Jacek Santorski

- Hołówka 1986, *Myślenie potoczne. Heteroogeniczność zdrowego rozsądku*. Warszawa.
- Hołyst B., 1983: *Samobójstwo - przypadek czy konieczność*. Warszawa.
- Hołyst B., 1991: *Przywróceniu życia*. Warszawa.
- Hołyst B., 1999: *Kryminologia*. Warszawa 1999.
- Hołyst B., 2000: *Wiktymologia*. Warszawa.
- Hołyst B., 2009: *Terroryzm*. Tom 1 i 2. Warszawa.
- Hołyst B. (red.), 1989: *Samobójstwa nieletnich i młodocianych. Rozmiary, uwarunkowania, profilaktyka*, Warszawa-Kraków.
- Horgan J., 2002: *Psychologia terroryzmu*. Warszawa.
- Humboldt W., 2001: *Rozmaitość języków a rozwój umysłowy ludzkości*. Lublin.
- Hymes, D. 1972: *Models of the interaction of language and social life*. W: *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. Red. J. Gumperz, D. Hymes. New York, 25 – 71.
- Iannone N. F., 1975: *Supervision of police personnel*. Englewood Cliffs, New York.
- Imielski W. J., 2010: *Zaburzenia psychiczne i emocjonalne. Przewodnik popularnonaukowy*. Warszawa.
- Inbau F. E., Reid J. E., Buckley J. R., Jayne B. C., 2001: *Criminal interrogation and confessions*. Gaithersburg.
- Ivy D. K., Backlund P., 2000: *Język kobiet i mężczyzn*. W: *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Red. J. Steward. Przekł. P. Kostyło. Warszawa, 29 – 304.
- Iwasiów I., Madejski J., 1994: *Rozgrywanie światów. Formy perswazji w kulturze współczesnej*. Szczecin.
- Jabłońska-Bońca, 2003: *Prawnik a sztuka negocjacji i retoryki*. Warszawa.
- Jakobson R., 1989: *Poetyka w świetle językoznawstwa*. W: *W poszukiwaniu istoty języka*. Wybór pism. T.2. Red. R. Jakobson. Warszawa, 77 – 90.
- Jałoszyński K., 2000a: *Krajowe pododdziały antyterrorystyczne – historia i teraźniejszość*, „Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej Policji” 2000, nr 1-2, 98 – 102.
- Jałoszyński K., 2000: *Negocjacje policyjne*. „Policja. Kwartalnik Kadry Kierowniczej Policji”, nr 4, 89- 90.
- Jałoszyński 2001: *Terroryzm czy terror kryminalny*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2006: *Policyjne jednostki antyterrorystyczne wobec aktualnego zagrożenia terrorystycznego*. W: *Terroryzm. Anatomia zjawiska*. Warszawa.
- Jałoszyński K., 2009: *Organy administracji rządowej wobec zagrożeń terrorystycznych*.

- Policja w walce i przeciwdziałaniu terroryzmowi.* Bielsko-Biała.
- Jałoszyński K., Jeznach M., Kulczyński S., 2010: *Postępowanie w razie ataku terrorystycznego.* W: *Edukacja antyterrorystyczna. Konieczność i obowiązki naszych czasów.* Red. K. Jałoszyński, A. Letkiewicz. Szczepno, 41 – 72.
- James R. K., Gilliland B. E., 2004: *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię.* Warszawa.
- Janiak A., 2006: *Komunikacyjna wartość ciszy.* W: *Oblicza komunikacji 1. Perspektywy badań nad tekstem, dyskursem i komunikacją.* Red. I. Kamińska – Szmaj, T. Piekot, M. Zaśko - Zielińska. Kraków, 199-208.
- Jankowski W. B., Sankowski T. P., 1995: *Jak negocjować. Strategie i etapy negocjacji.* Warszawa.
- Januszek H., Krzyminiewska, 1995: *Poradnik negocjatora. Jak sprawnie negocjować.* Bydgoszcz
- Jarmołowicz E., 2005: *Niewerbalne elementy aktów mowy.* „Investigationes Lingusticae”, vol. XII. Poznań, 89 – 96.
- Jarmołowicz-Nowikow E., 2005: *Niewerbalne elementy aktów mowy. Empiryczne badania pragmatolingwistyczne* (nieopublikowana rozprawa doktorska). Poznań.
- Jarosz H., 1986: *Pytania w funkcji innej niż pytajna.* „Język Polski” LXVI, nr 5, 352-358.
- Jarosz M., 1980 : *Samobójstwa - statystyczno-socjologiczna charakterystyka środowiska.* Warszawa.
- Jarosz M., 2004: *Samobójstwa. Ucieczka przegranych.* Warszawa.
- Jaroszyński Cz., Jaroszyński P., 1998: *Podstawy retoryki klasycznej.* Warszawa.
- Jarząbek K., 1994: *Gestykulacja i mimika.* Słownik. Katowice.
- Jones E. E., Harris V. A., 1967: *The attribution of attitudes.* “Journal of Experimental Social Psychology” 3, 1 – 24.
- Jones E. E., Pittman T. S., 1982: *Toward a general theory of strategic self presentation.* W: *Psychological perspectives on the self.* Red. J. Suls. Hillsdale, NJ: Erlbaum, Vol 1, 231 - 262
- Joule, R. – V, Beauvois, J.– L., 2006: *Gra w manipulację. Wywieranie wpływu dla uczciwych.* Gdańsk.
- Juszczak D., Talarowska M., 2009: *Charakterystyka sprawców przestępstw nadużywających alkoholu w świetle analizy opinii sądowo-psychiatrycznych.* „Pol. Merk. Lek., XXVII.
- Kaczmarek B. L. J. *Misterne gry w komunikację.* Lublin
- Kaczmarek B., 1977: *Psychologia komunikowania się.* W: T. Rzepa (red.): *Teoretyczne*

- refleksje nad językiem i komunikowaniem się*. Szczecin, 2-22.
- Kaczmarek B., L. J., 2003: *Rodzaje kodów komunikacyjnych*. W: *Komunikowanie się we współczesnym świecie*. Red. B. Kaczmarek, K. Markiewicz. Lublin, 11 – 25.
- Kaczmarek J., Kierszka M., 2008: *Porwania dla okupu*. Wolters Kluwer.
- Kaczyńska-Maciejowska R., 2006: *Być w środku: zasady i warunki rozstrzygania sporów w drodze mediacji*. „Personel i Zarządzanie”, nr 12, 32 – 36.
- Kalisz R., 1993: *Pragmatyka językowa*. Gdańsk.
- Kalisz R., 2001: *Językoznawstwo kognitywne w świetle językoznawstwa funkcjonalnego*. Gdańsk.
- Kałężna-Drewińska U., *Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy*. Wrocław.
- Kamińska-Szmaj I., Piekot T., Zaśko-Zielińska M., red.: 2006: *Oblicza komunikacji 1. Perspektywy badań nad tekstem, dyskursem i komunikacją*. Kraków.
- Kamiński J., 2003: *Negocjowanie. Techniki rozwiązywania konfliktów*. Warszawa.
- Kamiński j., 2006: *Różnice w stylach negocjacji: wyniki badań*. „Organizacja i Kierowanie”, 3, 93 – 107.
- Karłowicz J., Kryński A., Niedźwiedzki W., 1900 – 1927: *Słownik języka polskiego*. Warszawa (Słownik Warszawski)
- Karras C. L., 1970: *The Negotiating Game*. New York.
- Karras G., 1991: *Dobić targu*. Sopot.
- Karwat M., 2006: *O złośliwej dyskredytacji. Manipulowanie wizerunkiem przeciwnika*. Warszawa.
- Kaufmann J., 1988: *Conference Diplomacy*. Dortrecht.
- Kennedy G., 1999: *Negocjować można wszystko*. Warszawa.
- Kiklewicz A., 2007: *Manipulacja i sugestia w strukturze funkcji pragmatycznej*. W: *Mechanizmy perswazji i manipulacji. Zagadnienia ogólne*. Red. G. Habrajska. Łask, 105-114.
- Kirejczyk K., red. *Upośledzenie umysłowe - pedagogika*. Warszawa
- Kirschner J., 1994: *Manipulować, ale jak?* Warszawa.
- Kita M., 1993: *Perswazyjne użycie języka potocznego w kontakcie ogólnym*. W: *Z problemów współczesnego języka polskiego*. Red. Aleksander Wilkoń, Jacek Warchała. Katowice, 33-41.
- Kita M., 1989: *Wypowiedzi przerwane we współczesnym polskim języku potocznym (na materiale autentycznych tekstów potocznych i tekstów beletrystycznych)*. Katowice
- Kita M., 1998: *Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja*. Katowice.

- Kita M., 1999: Językoznawstwo wobec synergizmu różnych „kodów” rozmowy. „Biuletyn PTJ”, LV.
- Kitler W., 1999: *Wybrane aspekty kierowania państwem w sytuacjach kryzysowych w obronie narodowej RP wobec wyzwań i zagrożeń współczesności*. Warszawa.
- Kleszczowa K., Termińska K., 1983: *Wypowiedzenia rozkaznikowe*. „Socjolingwistyka” 5, 115 – 127.
- Kleszczowa K., 2003: *O wyrazie rozmowa słów kilka*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice 2003, 11-15.
- Knapp M., 1978: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. New York.
- Knapp M., Hall J., 2000: *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*. Wrocław: Astrum.
- Koch J., 2004: *O mediacjach i treningu mediacyjnym*. „Problemy opiekuńczo-wychowawcze”, nr 10, 30 – 34.
- Kocur J., Cynkier P., 2005: *Uwarunkowania sytuacyjne czynów agresywnych dokonywanych przez chorych na schizofrenię*. „Postępy Psychiatrii i Neurologii”, t. 14 z. 4, s 319 – 324.
- Kołąkowska W., Lach B., *Psychologiczne determinanty zeznań świadków i osób składających wyjaśnienia (wybrane zagadnienia)*. Szczepiń 2000.
- Kołodziejek E., 1994: *Językowe środki zwalczania przeciwnika, czyli o inwektywach we współczesnych tekstach politycznych*. W: *Język a kultura, tom 11: Język polityki a współczesna kultura polityczna*. Red. Janusz. Anusiewicz, Bogdan Siciński. Wrocław 1994, 69-74.
- Kołodziejczyk M., 2004: *Na własne oczy*. „Polityka” nr 24, 116 - 121.
- Kołodziejczyk M., 2004: *Cichy jak negocjator*. „Polityka” nr 24, 116 - 121
- Komorowska E., 2001: *Leksykalno-semantyczne wykładniki parentezy postpozycyjnej w języku polskim i rosyjskim*. Szczecin
- Komorowska E., 2002: *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 371-379.
- Kopaliński W., 1983: *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*. Warszawa. (Kopaliński)
- Korolko M., 1998: *Sztuka retoryki. Przewodnik encyklopedyczny*. Warszawa.

- Korolko M., 2001: *Retoryka i erystyka dla prawników*. Warszawa.
- Korzyk K., 2001: *Wydarzenie komunikacyjne – metafora a rzeczywistość*. W: *Język w komunikacji. Tom 1*. Red. G. Habrajska. Łódź 2001, 103 – 116.
- Kościelak R., 1984: *Psychologia kliniczna upośledzonych umysłowo: wybrane zagadnienia*. Gdańsk.
- Kościelak R., 1989: *Psychologiczne podstawy rewalidacji upośledzonych umysłowo*. Warszawa
- Kowalczyk E., 2001: *Psychologiczne uwarunkowania negocjacji gospodarczych*. Poznań.
- Kotler P., 1994: *Marketing – analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Warszawa.
- Kowalik S., 1989: *Upośledzenie umysłowe: teoria i praktyka rehabilitacji*. Warszawa – Poznań.
- Kowalski S., Tulli M., 2003 *Zamiast procesu. Raport o mowie nienawiści*. Warszawa.
- Kozicka – Borysowska Ż., 2002: *Pragmatyczne aspekty aktu mowy przeproszenia*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków, 381-389.
- Kozielecka J., 2006: *Psychologia nadziei..* Warszawa.
- Kożusznik B., Jezierski T., 1984: *Psychologia doskonalenia zespołów. Wybrane zagadnienia*. Katowice.
- Krawczyk J. 1993: *Losy życiowe młodych mężczyzn, którzy w nieletniości popełnili co najmniej jedno przestępstwo pod wpływem alkoholu*, "Archiwum kryminologii" T. XIX, Warszawa
- Krokowski M., Rydzewski P., 2002: *Zarządzanie emocjami*. Łódź.
- Król – Fijewska M., *Trening asertywności, Warszawa 1993*.
- Królikowska A., Bonus–Dzięgo A., 2002: *Psychologia w Policji*. Szczytno.
- Krupska-Perek A., 2001: *Kod językowy a inne składniki aktu komunikacji bezpośredniej*. W: *Język w komunikacji*, t. 1. Red. Grażyna Habrajska. Łódź, 154-164.
- Krzeszowski W., 2008: *Sytuacje kryzysowe – próba parametryzacji*. „Zeszyty Naukowe AON” nr 3, 33 – 44.
- Krzyminiewska G., 1998: *Od walki do współpracy. Negocjacyjna sztuka zawierania porozumienia*. Bydgoszcz.
- Krzyminiewska G., 2007: *Techniki negocjacji*. Poznań.
- Krzyżanowski P., Nowak P., 2004: *Manipulacja w języku*, red. Lublin, 2004.
- Kubacka–Jasiecka D., Lipowska–Teutsch A. , 1997: *Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej*. Kraków.

- Kubiak-Krzywicka W., 2010: *Interakcyjno-kontekstualny model zaburzonej socjalizacji*. Poznań
- Kula H. M., 2005: *Propaganda współczesna*. Toruń.
- Kuligowski Ł., 2007: *Kiedy do akcji wkraczają negocjatorzy: rozwiązywanie sytuacji kryzysowych*. „Gazeta Prawna”, nr 96, dod. Prawo o Życie, a. A12 – A13.
- Kurcz I., 1976: *Psycholingwistyka. Przegląd problemów badawczych*. Warszawa.
- Kurcz I., 1992: *Język a psychologia: podstawy psycholingwistyki*. Warszawa.
- Kurcz I., 1987: *Język jako reprezentacja świata w umyśle*. Warszawa.
- Kurcz I., 2000: *Psychologia języka i komunikacji*. Warszawa.
- Kuryło E., 2003: *Próba definicji ROZMOWY na podstawie użyc w tekstach współczesnych wyrazu rozmowa i jego wariantów stylistycznych*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice, 16 - 34.
- Kuziak M., 2005: *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać?* Bielsko-Biała.
- Lalewicz J., 1983: *Retoryka kategorii osobowych*. W: *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*. Red. T. Dobrzyńska, E. Janus. Wrocław, 267 – 280.
- Lanceley F., 2003: *On-Scene Guide for Crisis Negotiators*, Second Edition.
- Langacker R. W., 1986: *An introduction to cognitive grammar*. “Cognitive Science” 10, 1 140.
- Langacker R. W., 1988: *An overview of cognitive grammar*. W: *Topics in Cognitive Linguistics*. Red. B. Rudzka-Ostyn. Current Issues in Linguistic Theory 50. Amsterdam / Filadelfia: John Benjamins, 3 – 48.
- Langacker R. W., 1988: *A view of linguistic semantics*. W: *Topics in Cognitive Linguistics*. Red. B. Rudzka-Ostyn. Current Issues in Linguistic Theory 50. Amsterdam / Filadelfia: John Benjamins, 49 - 90.
- Langacker R. W., 1988: *A usage-based model*. W: *Topics in Cognitive Linguistics*. Red. B. Rudzka-Ostyn. Current Issues in Linguistic Theory 50. Amsterdam / Filadelfia: John Benjamins, 127 – 164.
- Langacker R. W., 1988: *The nature of grammatical valence*. W: *Topics in Cognitive Linguistics*. Red. B. Rudzka-Ostyn. Current Issues in Linguistic Theory 50. Amsterdam / Filadelfia: John Benjamins, 91 - 126.
- Langacker R. W., 1993: *Grammatical traces of some ‘invisible’ semantic constructs*. Language Science 15, 323 - 355.
- Laskowska E., 2004: *Dyskurs parlamentarny w ujęciu komunikacyjnym*. Bydgoszcz.

- Laskowska E., 2007: *Lingwista wobec zjawiska manipulacji językowej*. W: *Mechanizmy perswazji i manipulacji*. Zagadnienia ogólne. Red. G. Habrajska. Łask, 9-15.
- Laskowski R., 1984: *Funkcjonalna klasyfikacja leksemów: części mowy*. W: *Gramatyka współczesnego języka polskiego. Morfologia*. Red. R. Grzegorzczkova, R. Laskowski, H. Wróbel. Warszawa.
- Laskowski R., 1998: *Semantyka trybu rozkazującego*, „Polonica”, t. XIX, 5 - 29.
- Leary M., 1999: *Wywieranie wpływu na innych*. Gdańsk.
- Leary M., 2007: *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*. Gdańsk.
- Leathers D. G., 2007: *Komunikacja niewerbalna*. Warszawa.
- Leech G. N., 1983: *Principles of Pragmatics*. London New York.
- Lenartowicz B., 1991: *Główne pojęcia i kierunki w pragmatyce językoznawczej*. W: *Prace z pragmatyki, semantyki i metodologii semiotyki*. Red. J. Pelc. Wrocław.
- Leśniak E., 1996: *Interwencja kryzysowa*. W: *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*. Red. W. Badura-Madej, Warszawa, 55 – 72.
- Lewicki R., Saunders D., Minton J., 1999: *Negotiation*. Singapore.
- Lewiński P. H., 2001: *Granice perswazji*. W: *Język w komunikacji*, t. 1. Red. G. Habrajska. Łódź 2001, 284 - 293.
- Lindenfield G., 1994: *Asertywność czyli jak być otwartym, skutecznym i neutralnym*. Łódź.
- Lindenfield G. 1995: *Okiełznać gniew, stratega pokonywania trudnych emocji*. Łódź.
- Linehan M. M., 2007: *Zaburzenie osobowości z pogranicza: terapia poznawczo behawioralna*. Przekł. R. Andruszko. Kraków.
- Lipczyński A., 2007: *Psychologiczna interwencja w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa.
- Louden R. J., 1999: *The structure and procedures of hostage / crisis negotiation units in US police organization*. Unpublished doctoral dissertation. City University of New York
- Louden R. J., 2010: *Hostage/Crisis Negotiation: A Means to an End*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R. G. Rogan, F. J. Lanceley. New Jersey, 11 – 32.
- Luden B., Rosell L., 2003: *Techniki negocjacji. Jak odnieść sukces w negocjacjach*. Gdańsk.
- Lyons J., 1989: *Semantyka*. T. 2. Warszawa.
- Łosiak W., 2007: *Psychologia emocji*. Warszawa.
- Łukaszewski W., Doliński D., Maruszewski T., Ohme R., 2009: *Manipulacja*. Sopot.
- Łysakowski T., 2005: *Wpływowe osoby. Gramatyka i perswazja*. Warszawa.
- Macdonald J. M., Michaud D. L., 1992: *Criminal interrogations*. Cincinnati.
- Maciejewski Z. i in., red., 1983: *Specyfika obciążenia pracą osób umysłowo upośledzonych i*

- chorych na schizofrenię*. Warszawa.
- Maciuszek J., 1999: *Komunikacja jako wywieranie wpływu na ludzi*. "Prakseologia", nr 139, 69-70.
- Maćkiewicz J., 1996: „*Kiedy słowo jest bronią*”, czyli erystyka w ujęciu potocznym. „Język Polski” LXXVI, nr 2-3, 108-113.
- Madejski J., Iwasiów I., red. 1994: *Rozgrywanie światów. Formy perswazji w kulturze współczesnej*. Szczecin.
- Magiera K.: *Próba określenia zależności między agresją utajoną a niektórymi przejawami obyczajowości alkoholowej*. W: *Zagadnienia alkoholizmu i innych uzależnień*. Tom I. Warszawa, 1989, 149-153.
- Majewska M., 2005: *Akty deprecjonujące siebie i innych*. Kraków.
- Majchrzyk, T. Gordon, E. Milewska. Materiały IX Krajowej Konferencji Sekcji Psychiatrii Sądowej Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego. Sekcja Psychiatrii Sądowej PTP. Warszawa, 135 – 141.
- Mała encyklopedia medycyny*, 1979. Warszawa.
- Mamcarz A., 1996: *Metodologia badań nad językiem nakłaniania. Zarys problematyki*. „Poradnik Językowy”, nr 10, 14-24
- Mamet P., 2004: *Język negocjacji handlowych*. Katowice-Warszawa.
- Mamet P., 2005: *Język w służbie menedżerów – deklaracja misji przedsiębiorstwa*. Katowice
- Marcjanik M., 1997: *Polska grzeczność językowa*. Kielce.
- Marcjanik M., 2005: *Prawienie grzeczności a obmawianie. Językowy obraz osoby komplementowanej i obmawianej*. W: *Język a kultura, tom 17: Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. Anna Dąbrowska, Alicja Nowakowska. Wrocław 2005, s. 91-99.
- Mastenbroek W., 1998: *Negocjowanie*. Warszawa.
- Mazur J., 1986: *Organizacja tekstu potocznego (Na przykładzie języka polskiego i rosyjskiego)*. Lublin.
- Mądrzycki T., 2002: *Osobowość jako system tworzący i realizujący plany*. Gdańsk.
- McMains M. J., Mullins W. C., 2001: *Crisis Negotiations. Managing Critical Incidents and Hostage Situations in law Enforcement and Corrections*. Cincinnati, OH: Anderson.
- McMains M. J., Lanceley F. J., 2003: *The use of crisis intervention principles by police negotiators*. „Journal of Police Negotiations”, 3 (1), 3 – 30.
- McKay M., Davis M., Fanning P., 2001: *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Przekł. A. Błaż. Gdańsk.

- McQuail D., 1987: *Mass Communication Theory: An introduction*. London.
- Michalewski K., red., 2006: *Wyrażanie emocji*. Łódź.
- Michalewski K., red. 2000: *Regulacyjna funkcja tekstów*. Łódź.
- Michoń W., Perek R., Cichoń P., 2008: *Postępowanie w przypadku uzyskania informacji o możliwości wystąpienia aktu o cechach terrorystycznych*. Katowice.
- Mickolus, E., 1976: *Negotiating for hostages: a policy dilemma*. "Orbis", 19, 1309-1325.
- Mika S., 1987: *Psychologia społeczna*. Warszawa.
- Mikołajczuk A., 1999: *Gniew we współczesnym języku polskim: analiza semantyczna*. Warszawa.
- Miles M. B., Huberman M., 2000: *Analiza danych jakościowych*. Tłum. S. Zabielski. Białystok.
- Milgram, S., Sabini, J., 1975: *On maintaining norms: A field experiment in the subway*. Unpublished manuscript. City University of New York.
- Miller R., 1999: *Niepewność i zakłopotanie: o pokonywaniu niechcianych uczuć*. Gdańsk.
- Miron M. S., Goldstein A. P., 1978: *Hostage*. Kalamazoo, MI: Behaviordelia.
- Moorehead, C, 1980: *Hostages to Fortune*. New York.
- Morley J., Stephenson G., 1977: *The Social Psychology of Bargaining*. London.
- Mortensen Kurt W.: *Sztuka wywierania wpływu na ludzi. Dwanaście uniwersalnych praw skutecznej perswazji*.
- Muir W. K., 1977: *Police: Streetcorner politicians*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mullins, W. C. ,2002: *Advanced communication techniques for hostage negotiators*. "Journal of Police Crisis Negotiations: An International Journal", 2(1), 63-81.
- Murawska M., 2006: *Negocjator w akcji*. „Pomorska Policja”, nr 6, 12 – 13.
- Murdoch A. , 2003: *Komunikowanie w kryzysie*. Warszawa.
- Muszyński Z., 1993: *O podmiotowym, społecznym i formalnym wymiarze języka, czyli o trzech aspektach znaczenia komunikacyjnego*. W: *O definicjach i definiowaniu*. Red. J. Bartmiński, R. Tokarski. Lublin.
- Muszyński Z., 2000: *Komunikacja i znaczenie: semantyczny aspekt komunikacji*. Lublin.
- Myśliwiec G., 2007: *Techniki i triki negocjacyjne, czyli jak negocjują profesjonaliści*. Warszawa.
- Nawrat M., 1997: *Empiryczne rozstrzygnięcie między alternatywnymi wyjaśnieniami skuteczności techniki „stopa w ustach”*. „Przegląd Psychologiczny”, 40, 157-167.
- Nawrat R., 1989a: *Manipulacja społeczna - Przegląd technik i wybranych wyników badań*. „Przegląd Psychologiczny”, 32/1, 125-154.

- Nawrat R., 1989b: *Czy można manipulować przechodniami na polskiej ulicy? Empiryczne badanie efektywności wybranych sekwencyjnych procedur zwiększania uległości*. „Przegląd Psychologiczny”, 32, 205-218.
- Nawrat R., Doliński D., 2002: *Huśtawka pozytywnych emocji i uległość*. „Studia Psychologiczne”, 40, 9 - 22.
- Nazare A. I., 2004: *Nie pozwól sobą manipulować w życiu*. Warszawa.
- Nęcki Z., 1991: *Negocjacje w biznesie*. Kraków: Antykwa.
- Nęcki Z., 1996: *Komunikacja interpersonalna*. Kraków.
- Nęcki Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków.
- Nowak P., 2004: *Parafrazowanie - narzędzie manipulacji i perswazji*. W: *Manipulacja w języku*. Red. P. Krzyżanowski, Paweł Nowak. Lublin, 137-149.
- Nowak A., 2001: *Terroryzm-sposoby ujęcia, cechy charakterystyczne, typologia*. W: *Problemy i zagrożenia we współczesnym świecie*. Katowice, 139-145.
- Nowak J.E., Kitler W., Skrabacz A., Gąsior K., 2006: *Zarządzanie kryzysowe w sytuacji klęski żywiołowej*. „Zeszyt Problemowy” nr 1 (45). Towarzystwo Wiedzy Obronnej. Warszawa.
- Nowakowska-Kempna I., Dąbrowska A., Anusiewicz J., red., 2000: *Język a kultura, t. 14, Uczucia w języku i tekście*. Wrocław.
- Nowakowska-Kempna I. *Konceptualizacja uczuć w języku polskim, cz.1*. Warszawa, 1995.
- Nowakowska-Kempna I. *Konceptualizacja uczuć w języku polskim, cz.2*. Warszawa, 2000.
- Oatley K., Jenkins J., 2005: *Zrozumieć emocje*. Warszawa.
- Obuchowski K., 2004: *Kody umysłu i emocje*. Łódź.
- Obuchowska I., 1983: *Dynamika nerwic*. Warszawa.
- O'Connor J., Seymour J., 1996: *NLP. Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*. Poznań.
- Ohmann R., 1977 : *Mowa, działanie, styl*. W: *Znak, styl, konwencja*, Warszawa 1977: 122 – 145.
- Ohme R. K., 2006: *Nieuświadomiony afekt. Najnowsze odkrycie*. Gdańsk.
- Oliver D., *Jak skutecznie negocjować*. Tłum. T. Rzychoń. Rozdz. *Pytania i jeszcze raz pytania* (95 – 102).
- Olszańska A., 1994: *Symptomy zachowań agresywnych*. W: *Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo 1994, 32 – 36.

- Oskiera ., 2007: *Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie*. Łódź.
- Ostrowska (red.), *Współczesne systemy komunikowania* (s.42-60). Wrocław: Wyd. UW.
- Ożóg K., 1985: *Przeproszenia w dzisiejszej polszczyźnie mówionej*. „Język Polski” LXV, nr 4, 265-276.
- Ożóg K., 1990a: Grzecznościowe formuły wyrażające przeproszenia. „Prace ezykologiczne. Zeszyty Naukowe U CMXIII, z. 98, 46 – 48.
- Ożóg K., 1990b: *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej*. Kraków.
- Ożów K., 1990c: *Leksykon metatekstowy współczesnej polszczyzny mówionej. Wybrane zagadnienia*. Kraków
- Ożóg K., 1993: *Ustna odmiana języka ogólnego*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku. Tom 2. Współczesny język polski*. Red. J. Bartmiński. Wrocław.
- Paduczewa E. , 1987: *Presupozycje a inne typy informacji zdaniowej nie wyrażonej „eksplicite”*. „Przegląd Humanistyczny”, nr 6.
- Paduczewa E., 1992: *Wypowiedź i jej odniesienie do rzeczywistości*. Warszawa.
- Pajdzińska Anna, *Dialog w świetle pragmatyki językowej*, „Język Polski w Szkole dla klas IV-VIII” 1998/99, z. 4.
- Pajdzińska A., 1999: *Jak mówimy o uczuciach*. W: *Językowy obraz świata*. Red. J. Bartmiński, Lublin, 83 – 101.
- Pałka P., 2009: *Strategie dyskursywne w rozmowie handlowej*. Katowice.
- Pasko-Porys, W. 2007: *Przesłuchiwanie i wywiad. Psychologia kryminalistyczna*. Warszawa.
- Pastwa-Wojciechowska B., 2004: *Naruszanie norm prawnych w psychopatii: analiza kryminologiczno-psychologiczna*. Gdańsk.
- Pawlak W. B., 1985: *Z księgi zamachów*. Warszawa.
- Pawlik J., 1990: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników*. Centrum Szkolenia Policji – Legionowo.
- Pawlik J., 1994: *Negocjacje z osobami przetrzymującymi zakładników jako forma zapobiegania agresji*. W: *Agresja i metody jej przeciwdziałania. Odniesienia do praktyki edukacyjnej i działań prewencyjnych Policji. Materiały z konferencji zorganizowanej w Centrum Szkolenia Policji 21.10.1993*. Legionowo 1994, 37 – 42.
- Pawłowski J., 2002: *Słownik terminów z zakresu bezpieczeństwa narodowego*. Warszawa.
- Pczenlincewa H., 2007: *Perswazyjne funkcje słowotwórczych środków języka*. W: *Mechanizmy perswazji i manipulacji. Zagadnienia ogólne*. Red. G. Habrajska. Łask, 191-199.
- Pease A, 1992: *Język ciała. Jak czytać myśli ludzi z ich gestów*. Warszawa.

- Pecyna M. B., 2001: *Psychologia kliniczna w praktyce pedagogicznej*. Warszawa.
- Peisert M., 1992: *Etykieta językowa jako przejaw edukacji społecznej i kulturowej*. W: *Język a kultura, t. 6, Polska etykieta językowa*. Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. Wrocław.
- Peisert M., 2004: *Formy i funkcje agresji werbalnej: Próba typologii*. Wrocław.
- Perelman Ch., 2002: *Imperium retoryki. Retoryka i argumentacja*. Warszawa.
- Pernanen K.: *Alcohol in human violence*. Guilford Press. New York, 1991.
- Pernanen K., 1981: *Theoretical aspects of the relationship between alcohol use and crime*. Guilford Press. New York.
- Phillips, D. P. 1980, *Airplane accidents, murder, and the mass media: Towards a theory of imitation and suggestion*. "Social Forces", 58, 1001-1024.
- Pietkiewicz E., 1996: *Dobre obyczaje*. Warszawa.
- Pikulski S. *Sprawcy zabójstw*. „Przegląd policyjny” 1995/4, 56 – 71.
- Pilch T., 1977: *Zasady badań pedagogicznych*. Wrocław – Warszawa – Kraków-Gdańsk.
- Piotrowicz D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- Pisarkowa K., 1975: *Składnia rozmowy telefonicznej*. Wrocław.
- Pisarkowa K., 1978: *Hasło „honor” jako przedmiot analizy pragmatycznojęzykowej*. „Polonica IV”.
- Pisarkowa K., 1994a: *Rozważania o argumentacji w języku naturalnym*. W: *też, Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka*. Wybór zagadnień. Kraków, 155-163.
- Pisarkowa K., 1994b: *O komunikatywnej funkcji przemilczenia*. W: *też, Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka*. Wybór zagadnień. Kraków 1994, 25-33.
- Płopa M., 2005: *Człowiek u progu trzeciego tysiąclecia: zagrożenia i wyzwania*. Tom I. Elbląg : Wydaw. Elbląskiej Uczelni Humanistyczno-Ekonomicznej ; Kraków : Oficyna Wydaw. "Impuls".
- Polański R., red. 2001: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*. Warszawa
- Popularna encyklopedia powszechna*, 1995: Kraków.
- Powell J. O., 1989: *Negotiation process in hostage and barricade incidents*. Unpublished doctoral dissertation. University of Iowa.
- Poyatos F., 2002: *Nonverbal communications across disciplines*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Poyatos F. *Paralanguage. A Linguistic and Interdisciplinary Approach to Interactive Speech and Sounds*. Amsterdam: : John Benjamins Publishing Co.

- Przybylska R., Przyczyna W., 2001: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Kraków.
- Pratkanis, A., Aronson E., 2003: *Wiek propagandy. Używanie i nadużywanie perswazji na co dzień*. Warszawa.
- Program kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych*, 2008: Komenda Główna Policji. Warszawa: Legionowo: Komenda Główna Policji; Centrum Szkolenia Policji.
- Program kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych*, 2007. Komenda Główna Policji. - Warszawa; Legionowo: Komenda Główna Policji ; Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji.
- Program szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów*, 2001: Decyzja nr 139 KGP z dnia 25 kwietnia 2001 r. - Legionowo: Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji.
- Program szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów*, 2001. Legionowo: Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji.
- Przybylska R., 2001: *W poszukiwaniu współczesnych form retorycznych*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. Renata Przybylska i Wiesław Przyczyna. Kraków, 401-414.
- Pszczółowski T., 2002: *Umiejętność przekonywania i dyskusji*. Gdańsk.
- Puczkowski B., 2006: *Komunikacja interpersonalna w biznesie*. Olsztyn.
- Pużyński S, red., 1993: *Leksykon psychiatrii*. Warszawa.
- Putnam, L. L., Roloff, M. E., (red.) 1992: *Communication and negotiation*. Newbury Park: Sage.
- Pużyński S., 2007: *Choroba psychiczna – problemy z definicją oraz miejscem w diagnostyce i regulacjach prawnych*. „Psychiatria Polska”. T. XLI, numer 3, 299–308.
- Radziwiłłowicz P., 1998: *Samobójstwo i próba samobójcza - implikacje kliniczne i psychologiczne*. "Psychologia Wychowawcza" nr 5.
- Rapley T., 2010: *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*. Tłum. A. Gąsior-Niemiec. Warszawa.
- Reboul O., 1980: *Kiedy słowo jest bronią*. W: *Język i społeczeństwo*. Wybrał i wstępem opatrzył Michał Głowiński. Warszawa, 299-337.
- Robin A., Kavet G., Pisiak M., 2006: *Zachowaj twarz. Jak kłamać, oszukiwać i manewrować w trudnych sytuacjach*.
- Rogan, R. G., Hammer, M. R., 1994a: *Crisis negotiations: A preliminary investigation of facework in naturalistic conflict*. "Journal of Applied Communication Research", 22, 216–231.
- Rogan R. G., Hammer M. R., Van Zandt C. R., 1994b : *Profiling crisis negotiation teams*.

- “The Police Chief”, 61 (11), 14 – 18.
- Rysińska K., 1998: *Dlaczego ludzie odbierają sobie życie?*, "Charaktery" nr 9.
- Van Zandt C. R., Rogan R. G., Hammer M. R., 2002: *Crisis / hostage negotiations: Conceptualization of a communication-based approach*. W: H. Giles, red.,: *Law enforcement communication, and community*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins Publishing.
- Rogan R. G., 1997: *Emotion and Emotional Expression in Crisis Negotiation*. W: Rogan R. G., Hammer M. R., Zandt C. R. Ven (eds.), *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*. London, 24 – 43.
- Rogan R. G., Lanceley F. J., 2010: *Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiation. On Overview*. W: *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Red. R. G. Rogan, F. J. Lanceley. New Jersey, 1 - 9
- Rokoszowa J., 1999: *Język, czas, myślenie*. Kraków 1999.
- Rokoszowa J., 1986: *Język a milczenie*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt XL, 129-137.
- Rokoszowa J., 1994 *Milczenie jako fakt językowy*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt L, 1994, 27-47.
- Rola A., Kunce A., (oprac.), 2006: *Sytuacje kryzysowe w ujęciu policyjnym. Zgromadzenia i imprezy masowe*. Szczytno: Wydawnictwo WSPol.
- Ross, C., 1979: *Rejected*. „New West”, 39-43.
- Rostowski J., 2002: *Samobójstwa młodzieży a antyspołeczne formy jej zachowania*. W: *Samobójstwo*. Praca zbiorowa pod red. B. Hołysta, M. Staniaszka, M. Binczyckiej-Anholcer. Warszawa 132 – 150.
- Roszkowska E., 2007: *Modelowanie procesów decyzyjnych oraz negocjacji za pomocą kompleksów reguł*. Białystok.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D., Kim, S. H., 1994: *Social Conflict*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Rubin H. ., Rubin I. S., 1995: *Qualitative Interviewing*. Thousand Oaks.
- Rudzki K., 2002: *Policja w systemie zarządzania kryzysowego*. Szczytno.
- Rusinek, M., Załazińska A., 2005: *Retoryka podręczna, czyli jak wnikliwie słuchać i przekonująco mówić*. Kraków.
- Russel B., 1905: *On Denoting*. „Mind”, nr 14, 479 – 493. Przekład polski: *O denotowaniu*. W: *Logika i język*. Red. J. Pelc. Warszawa 1957.
- Rządca R. A., 2003: *Negocjacje w interesach*. Warszawa.

- Rządca R. A., Wujec P., 1998: *Negocjacje*. Warszawa.
- Sapir E., 1921: *Language: An introduction to the study of speech*, Harcourt, Brace and company, New York.
- Schlossberg H., Freeman L., 1974: *Psychologist with a Gun*. New York: Coward.
- Scott W. P., 1981: *The Skills of Negotiating*. Aldershot.
- Searle J., 1979: *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge.
- Searle J., 1987: *Czynności mowy. Rozważania z filozofii języka*. Warszawa.
- Searle J., 1999: *Umysł, język, społeczeństwo: filozofia i rzeczywistość*. Warszawa.
- Scherer K. R., Wallbott H. G., 1985: *Analysis of nonverbal behavior*. In: *Handbook of Discourse Analysis*. Ed., T. A. van Dijk. T. 2. London, 199 – 230.
- Schlossberg, H. 1979: *Police response to hostage situations*. W: *Crime and justice in America*. J. T. O'Brien, M. Marcus. New York: Pergamon Press, 209 – 220.
- Schopenhauer A., 1983: *Erystyka czyli sztuka prowadzenia sporów*. Kraków.
- Schranner M., 2003: *Der Verhandlungsführer: Ein Führer durch Verhandlungen, bei denen ein Scheitern nicht in Frage kommt*. Salzburg.
- Schranner M., 2009: *Teure Fehler: Die 7 größten Irrtümer in schwierigen Verhandlungen*.
- Schranner M.: *Verhandeln im Grenzbereich: Strategien und Taktiken für schwierige Fälle*.
- Schulz von Thun F. , 2002: *Sztuka rozmawiania*. T. 1. *Analiza zaburzeń* (2007). T. 2. *Rozwój osobowy*. (2001) T. 3 *Dialog wewnętrzny*. (2002) . *W porozumieniu z sobą i innymi – komunikacja i kompetencje społeczne*. (2006) Przekł. P. Włodyga. Kraków
- Searle J. R., 1975: *Indirect Speech Acts*. W: *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Red. P. Cole, J. L. Morgan. New York, 59 – 82.
- Shannon C. E., Weaver W., 1949: *The Mathematical Theory of Communication*. Illinois.
- Shelly L. Chaiken et al., *Perswazja w negocjacjach i sytuacjach konfliktowych*. W: Morton Deutsch, Peter T. Coleman (red.). *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*. Kraków 2005, 144-165;
- Shneidman S., 1985: *Definition of Suicide*. J. Wiley & Sons, New York.
- Sikora S., Gruca R., 2008: *Osadzony*. Warszawa.
- Silverman D., 2007: *Interpretacja danych jakościowych. Metody analizy tekstu, rozmowy i interakcji*. Tłum. M. Głowacka-Grajper, J. Ostrowska. Warszawa.
- Skowronek B., 1998: *Pragmatyka językowa – założenia ogólne*, „Nowa Polszczyzna”.
- Skubalanka T., red., 1978: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Wrocław.
- Smółkowa T., red., 1998: *Nowe słownictwo polskie. Materiały z prasy lat 1985 – 1992*. Kraków (Smółkowa)

- Sobkowiak J., 1991: *Rola alkoholu w wyzwalaniu kryminogennych reakcji afektywnych*. W: *Stany afektywne w opiniowaniu sądowym psychiatryczno-psychologicznym*. Red. Z. Majchrzyk, T. Gordon, E. Milewska. Materiały IX Krajowej Konferencji Sekcji Psychiatrii Sądowej Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego. Sekcja Psychiatrii Sądowej PTP. Warszawa, 135 – 141.
- Sonneck G., 1985: *Krisenintervention und Suizidverhütung*. Stuttgart.
- Sławińska J.B., 1989: *Początek spożycia alkoholu a częstotliwość picia i nadużywania alkoholu przez osoby dokonujące przestępstw*. W: *Zagadnienia alkoholizmu i innych uzależnień*. Tom I. PWN. Warszawa, 223-229.
- Sobkowiak J., 1991: *Rola alkoholu w wyzwalaniu kryminogennych reakcji afektywnych*. W: *Stany afektywne w opiniowaniu sądowym psychiatryczno-psychologicznym*. Red. Z. Sokołowska O., 2001: *Akty mowy – pojęcie kognitywne*. W: *Językoznawstwo kognitywne II. Zjawiska pragmatyczne*. Red. Wojciech Kubiński, Danuta Stanilewicz. Gdańsk, 148 – 158.
- Soskis, D. A., Van Zandt, L. R., 1986: *Hostage negotiation: Law enforcement's most effective nonlethal weapon*. "Behavioral Sciences and the Law", 4, 423 – 435.
- Sowa P., Ambroziak R., Batko A., 2000: *Sukces sprzedaży bezpośredniej z NLP*. Bielsko Biała.
- Speakman J., Hogan K., *Ukryta perswazja. Psychologiczne taktyki wywierania wpływu*.
- Spence G., 1998: *Jak skutecznie przekonywać*. Poznań.
- Sperber D., Wilson D., 1986: *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford.
- Spionek H. , 1965: *Zaburzenia psychoruchowego rozwoju dziecka*. Warszawa.
- Stalnaker, 1973: *Presuppositions*. „Journal of Philosophical Logic”, nr 2, 447 – 457.
- Stalmaszczyk M., 1992: *Negocjowanie kontraktów handlowych. Poradnik dla eksporterów importerów*. Warszawa.
- Stankiewicz J., 1999: *Komunikowanie się w organizacji*. Wrocław: Wyd. Astrum.
- Stasiuk K., 2008: *Modele perswazji*. W: *Pomiędzy wpływem społecznym a manipulacją. Typowe i nietypowe przejawy*. Red. G. E. Kwiatkowska. Lublin, 41 – 50.
- Stawnicka J., 2010: *Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych - aspekt językowy (wybrane zagadnienia)*. „Przegląd Policyjny” Nr 3, 28 - 38.
- Stawnicka J., 2011: *Agresja werbalna wobec policjantów. Raport z badań ankietowych*. W: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II*. Red. J. Stawnicka, D. Biel. Katowice.
- Stawnicka J., Biel D., red. 2011: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II*. Katowice.

- Stawnicka J., 2011: *Kompetencje komunikacyjne funkcjonariusza Policji. Część I*.
„Kwartalnik Śląskiej Policji”, nr 5, 6 – 8.
- Stawnicka J., 2011: *Komunikacja w sytuacji kryzysowej*. W: *Optymalizacja procesów zarządzania kryzysowego*. Red. Chojnacki, B. Kaczmarczyk. Lubąń (we współautorstwie z D. Bielem). Lubąń, 177 – 202.
- Stawnicka J., 2011: *Komunikowanie kryzysowe. Perspektywy badawcze*. W: *Zarządzanie kryzysowe (Teoria, praktyka, konteksty, badania)*. Red. naukowa J. Stawnicka, B. Wiśniewski, R. Socha. Szczycno, 2011, 131 – 149.
- Stawnicka J., 2011: Wprowadzenie i zakończenie do książki *Zarządzanie kryzysowe (Teoria, praktyka, konteksty, badania)*. Red. naukowa J. Stawnicka, B. Wiśniewski, R. Socha. Szczycno, 2011, 5-7, 151 – 152.
- Stawnicka J., 2011: *Pisarstwo naukowe*. W: *Podstawowe zagadnienia badań bezpieczeństwa*. Red. B. Wiśniewski. Szczycno 2011, 149 – 164.
- Stawnicka J., *Język w służbie działań terrorystycznych. Wybrane aspekty problemu*.
„Przegląd ABW” 2011 (w druku)
- Stengel R., 2002: *Dzieje pochlebstwa czyli komplementy na sprzedaż*. Warszawa
- Steyn M., 2005: *A Weird Stockholm Syndrome*. “National Review”, July 18.
- Stempa A., 2008: *Mowa słowa. Sztuka przekonywania przez telefon*, Gliwice,
- Stephan W. G., Stephan C. W., 2000: *Wywieranie wpływu przez grupy. Psychologia relacji*.
- Steward J., red. 2002: *Mosty zamiast murów: o komunikowaniu się między ludźmi*. Przekł. J. Doktor i in. Warszawa
- Stepień T., 2000: *O inwektywie*. W: *Język a kultura*, tom 13: *Językowy obraz świata i kultura*. Red. Anna Dąbrowska, Janusz Anusiewicz. Wrocław, 311-325.
- Stępniewski J., 2001: *Metoda negocjacji. Przygotowanie – techniki – sytuacje*. Wrocław.
- Strawson R., 1950/59: *On Referring*. „Mind”, 320 – 344; przekład polski *O odnoszeniu się użycia wyrażen do przedmiotów*. W: *Logika i język*. Tłum. J. Pelc. Warszawa 1967, 377 – 413.
- Strelau J., 2002: *Psychologia różnic indywidualnych*. Warszawa, 2002.
- Strenz Thomas: *Psychological aspects of crisis negotiation*. CRC Press, Boca Raton, FL.
- Strentz T., 1985: *A statistical analysis of American hostage situations*. Unpublished manuscript, Federal Bureau of Investigation, Quantico, VA.
- Sujak E., 2006: *ABC psychologii komunikacji*.
- Szarota P., 2006: *Psychologia uśmiechu. Analiza kulturowa*. Gdańsk.
- Szafrńska E., Szoltek A., red., 2009: *Psychologia na rzecz bezpieczeństwa publicznego*.

Szczytno.

- Sulich A., 2007: *Wartościowanie wypowiedzi pod względem ich zgodności z maksymą relewancji Grice'a*. W: *Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie*. Red. Agnieszka Oskiera. Łódź, 265-274.
- Szewczuk W., 1985: *Słownik psychologiczny*. Warszawa.
- Sztumski J., 1984: *Wstęp do metod i technik badań społecznych*. Katowice.
- Szwed C., 1998: *Podstawy komunikacji w negocjacjach i relacjach interpersonalnych*. Bielsko-Biała.
- Szymanek K., 2005: *Sztuka argumentacji. Słownik terminologiczny*. Warszawa.
- Szymborski K., 2004: *Empatia* „Charaktery”, nr 6.
- Szymczak M., red., 1978 – 1981: *Słownik języka polskiego*. Warszawa (Sz)
- Śniatkowski S. *Milczenie i pauza w gramatyce nadawcy i odbiorcy: ujęcie lingwoedukacyjne*. Kraków: Akademia Pedagogiczna, 2002.
- Świdziński M., 1973: *Analiza semiotyczna wypowiedzi pytajnych we współczesnym języku polskim*. IV, 221 – 250.
- Świerczewski J., Hausman M., 2005: *Kryminologiczno-wiktymologiczne aspekty uprowadzenia osób w celu wymuszenia okupu. Raport z badań*. „Przegląd Policyjny” nr 2/78
- Tabakowska E., 1995: *Gramatyka i obrazowanie*. Kraków.
- Tabakowska E., 2001: *Językoznawstwo kognitywne a poetyka przekładu*. Kraków.
- Tabernacka M., 2009: *Negocjacje i mediacje w sferze publicznej*. Warszawa.
- Taras B., 2001: *O niewerbalnych środkach prezentacji retorycznej*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. R. Przybylska i W. Przyczyna. Kraków, 427 - 436.
- Taras B., 2003: *Słowo do słowa, zrobi się rozmowa, czyli kilka spostrzeżeń na temat rozmowy*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice, 35-45.
- Taylor R., 2001: *Kategoryzacja w języku*. Kraków.
- Taylor Paul J., 2002: *Cylindrical model of communications behavior in crisis negotiation*. „Human Communication Research”, 28, 7 – 48.
- Tavris, C., Aronson, E., 2008: *Błądzą wszyscy (ale nie ja)*. Tłum. A. Nowak. Sopot; Warszawa.
- Teleśnicki S., Patla M., Bołoz H., 2005: *Depresja jako jeden z czynników przestępstwa*. „Archiwum Medycyny Sądowej i Kryminologii”, nr 3, 220 – 224.
- Ten H. P., 1999: *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. London.

- Termińska K., 1991: *O pewnej nie nazwanej funkcji języka (na przykładzie usprawiedliwień)*. W: *Język a kultura, tom 4: Funkcje języka i wypowiedzi*. Red. Jerzy Bartmiński, Renata Grzegorczykowa. Wrocław, 65 – 72.
- Tokarz M., 2006: *Argumentacja, perswazja, manipulacja. Wykłady z teorii komunikacji*. Gdańsk.
- Tokarz M., 2003: *Manipulacje komunikacyjne w praktyce: Przeglądanie podejrzanego*. W: *Przełom komunikacyjny a filozoficzna idea konsensu*. Wrocław, 208 – 246.
- Tokarz M., Tyszką T., 2004: *Negocjacje*. W: *Psychologia ekonomiczna*. Red. T. Tyszką. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 462 – 494.
- Tokarz M., 2005: *Negocjacje z terrorystą*. W: *Aspekty kompetencji komunikacyjnej*. Red. B. Sierocka. Wrocław, 219 - 221.
- Tomiczek E., 1992: *Z badań nad istotą grzeczności językowej*. W: *Język, a kultura t. 6*. Red. M. Marcjanik, J. Anusiewicz. Wrocław, 15 – 27.
- Traciewicz B., 2001: *Wybrane aspekty kulturowego zróżnicowania języka komunikowania niewerbalnego*. W: *Język w komunikacji*, tom 2. Red. Grażyna Habrajska. Łódź 2001, 79-85.
- Trzebińska E., red., 2009: *Szaleństwo bez utraty rozumu: z badań nad zaburzeniami osobowości*. Warszawa.
- Tymiakin L., 2007: *Nakłanianie subdyrektywne. Propozycja, prośba i rada w realizacjach młodzieży gimnazjalnej*. Zagadnienia wybrane. Lublin.
- Tyszką T., 1999: *Psychologiczne pułapki oceniania i podejmowania decyzji*. Gdańsk.
- Urban A., red. 2007: *Zarządzanie kryzysowe wyzwaniem dla edukacji. Materiały pokonferencyjne*. Szczytno
- Urbańczyk S., 1994, red. : *Encyklopedia języka polskiego*. Wrocław – Warszawa – Kraków.
- Ury W., 1995: *Odchodząc od NIE*. Warszawa.
- Useem, B., Kimball, P., 1991: *States of Siege – U. S. Prison Riots 1971 – 1986*. New York. U.S.Department of Justice, 1978: *Selected bibliography – Police discretion*. Wahington, DC: National Institute of Justice.
- U.S.Department of Justice, 1978: *Selected bibliography – Police management*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- U.S.Department of Justice, 1978: *Selected bibliography – Police crisis interwention*. Washington, DC. National Institute of Justice.
- van Dijk T. A., 2001: *Dyskurs jako struktura i proces*. Warszawa.
- Vrij A., 2003: *Komunikacja niewerbalna a wiarygodność*. W: Memon A., Vrij A., Bull R.

- (red.), *Prawo i psychologia*. Gdańsk.
- Wachowiak P., 2001: *Profesjonalny menedżer – umiejętności pełnienia ról kierowniczych*. Warszawa.
- Walker W., 2001: *Przygoda z komunikacją Bateson, Perls, Satir, Erickson. Początki NLP*. Gdańsk.
- Walton R. E., McKersie R. B., 1965: *A behavioral theory of labor negotiations*. New York.
- Warchala J., 1991: *Dialog potoczny a tekst*. Katowice.
- Warchala J., 2001: *Warunki współproduktowania tekstu potocznego*. W: *Język w komunikacji* 1. Red. G. Habrajska. Łódź, 165 – 169.
- Waszkiewicz, 1997: *Jak Polak z Polakiem. Szkice o kulturze negocjowania*. Warszawa.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D., 1967: *Pragmatics of Human Communication. A Study of International Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York.
- Welch M. F., 1984: *The applied typology and victimology in the hostage negotiations process*. "Crime and Justice", 7, 63 – 86.
- Wieczorek K., Wójcik A., 2005: *Sztuka argumentacji. Ćwiczenia w badaniu argumentów*. Warszawa.
- Wieczorek U., 1994: *O dychotomicznym widzeniu świata, czyli o zwalczaniu wroga za pomocą słów*. „Język Polski” LXXIV, 1994, nr 4-5, s. 268-277.
- Wieczorek U., 1999: *Wartościowanie. Perswazja. Język*. Kraków.
- Wielka encyklopedia powszechna*. Warszawa: PWN; 2000–2004.
- Wielki słownik medyczny*. Warszawa: Wyd. Lek. PZWL; 1996.
- Wiertlewski S., 1995: *Pytania bez odpowiedzi. Pytania jako pośrednie akty mowy*. Poznań.
- Wierzbicka A., 1969: *Dociekania semantyczne*. Wrocław.
- Wierzbicka A., 1973: *Akty mowy*. W: *Semantyka i struktura tekstu*. Red. M. R. Mayenowa. Wrocław, 201 – 219.
- Wierzbicka A., 1983: *Genry mowy*. W: *Tekst i zdanie*. Red. T. Dobrzyńska, E. Janus. Wrocław, 130 – 137..
- Wierzbicka A., 1987: *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney.
- Wierzbicka A., 1999: *Emocje. Język i skrypty kulturowe*. W: Wierzbicka A., *Język – umysł – kultura*. Wybór prac. Red. J. Bartmiński. Warszawa.
- Wierzbicka A., 1999: *Mówienie o emocjach*. : Wierzbicka A., *Język – umysł – kultura*. Wybór prac. Red. J. Bartmiński. Warszawa.
- Wilkinson S., 199: *Focus group methodology: a review*. „International Journal of Social Research Methodology”, 1(3), 181 – 203.

- Wilkoń A., 2003: *Gatunki mówione*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie*. Red. M. Kita, J. Grzenia. Katowice, 46 - 58.
- Wiktor J. W., 2001: *Promocja. System komunikacji przedsiębiorstwa z rynkiem*. Warszawa.
- Wilson MA., 2006: *Terrorist behavior In hostage taking: Policy issues and research directions*. In: J. Victoroff, (Ed.) *Tangled Roots: Social and Psychological Factors in the Genesis of Terrorism*. IOS Press: Oxford.
- Wilson, M.A. ,2003: *The Psychology of Terrorist Hostage Taking*. In A. Silke (Ed.) *Terrorists, Victims and Society: Psychological Perspectives on Terrorism and its Consequences*. Wiley: Chichester.
- Wilson M. A., 2003: *Hostage behaviour in aircraft hijacking: A script-based analysis of resistance strategies*. In Bor, R. (Ed.) *Passenger Behaviour* Ashgate: Aldershot.
- Wilson, M.A., 2000: *Towards a Model of Terrorist Behavior In Hostage Taking Incidents*. *Journal of Conflict Resolution*. 44 (4), 403-424.
- Wiśniewski M., 1994: *Strukturalna charakterystyka polskich wypowiedzi niezdanowych*. Toruń.
- Wiśniewski A., 2005: *Systemy wspomagania dowodzenia operacjami policyjnymi w sytuacjach kryzysowych. Tom 2. Systemy i modele*. Szczytno.
- Witkowski T., 2006: *Psychologia kłamstwa*. Taszów.
- Witkowski T., 2000: *Psychomanipulacje. Jak je rozpoznawać i jak sobie z nimi radzić*. Wrocław.
- Witosz B., 2001: *Stylistyka a pragmatyka*. Katowice.
- Wojciszke, B., Baryła W., 2001: *Kultura narzekania i jej psychologiczne konsekwencje*. W: *Zmiany w publicznych zwyczajach językowych*. Red. Jerzy Bralczyk, Katarzyna Mosiołek – Kłosińska. Warszawa, 45-64.
- Wojtczuk K., Wierzbicka A., red., 2004: *Funkcja emocjonalna jednostek językowych i tekstowych*. Siedlce.
- Wojtczuk K., Machnicka V., red., 2006: *Wokół językowej funkcji emocjonalnej: fakty dawne i współczesne*. Siedlce.
- Wróblewski R., 1996: *Zarys teorii kryzysu. Zagadnienia prewencji i zarządzania kryzysami (Crisis prevention, crisis management)*. Warszawa.
- Wydmuch M., 2006: *Zjawisko kryzysu w organizacji*. W: *Diagnozowanie sytuacji kryzysowej w organizacjach gospodarczych (restrukturyzacja, upadłość, postępowanie układowe, zarządzanie antykryzysowe)*. Leszno.
- Wyrwas K., Sujkowska-Sobisz K., 2005: *Mały słownik terminów teorii tekstu*. Warszawa

- Yngve v, h., 1970: *On getting a word in edgewise*. W: *Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*. Red. M. A. Campbell. Chicago, 567 – 577.
- Young P. R., Ed., 1975: *Bargaining: Formal Theories of Negotiation*. Chicago.
- Załazińska A., 2001: *Schematy myśli wyrażane w gestach. Gesty metaforyczne obrazujące abstrakcyjne relacje i zasoby podmiotu mówiącego*. Kraków: Universitas.
- Załazińska A., 2002: W poszukiwaniu narzędzia badającego komunikację niewerbalną. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 111-118.
- Załazińska A., 2006: *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych*. Kraków.
- Załęska M., 2003: *Negocjacje: reguły grzeczności a skuteczność perswazji*. W: *Język, literatura, dydaktyka*. Tom 1. Red. Joanna Opoka, Agnieszka Oskiera. Łódź, 295-305.
- Zartman W., 1976: *The 50% Solution*. New York
- Zartman W., Berman M. R., 1982: *The practical Negotiator*. New Haven, Conn.
- Zbiegień-Maciąg L., 1992: *Taktyki i techniki negocjacyjne*. Kraków.
- Zdunkiewicz D., 1988: *Pojęcie implikatury w językoznawstwie – przegląd najważniejszych stanowisk*, „Poradnik Językowy”, z 9-10.
- Zdunkiewicz D., 2001: *Akty mowy*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*, t.2: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Wrocław, 259-270.
- Zdunkiewicz-Jedynak D., 1996: *Językowe środki perswazji w kazaniu*. Kraków.
- Zgółka, T. 1988. *Język wśród wartości*. Poznań.
- Zgółkowa H., Zgółka T., 2004: *Komplement jako rytualny akt mowy*. W: *Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*. Red. J. Mazur, Lublin.
- Zgółkowa H., Zgółka T., 2001: *Językowy savoir-vivre. Praktyczny poradnik posługiwania się polszczyzną w sytuacjach oficjalnych i towarzyskich*. Warszawa.
- Zimbardo P. G., Ruch F. L., 1997: *Psychologia a życie*. Warszawa.
- Zimny R., 2000: *Raz, dwa, trzy - enumeracja i perswazja*. W: *Język a kultura, tom 13: Językowy obraz świata i kultura*. Red. Anna Dąbrowska, Janusz Anusiewicz. Wrocław, 215-227.
- Ziomek J., 1990: *Retoryka opisowa*. Wrocław.
- Zięba B., 1997: *Kategoria bezpieczeństwa w nauce o stosunkach międzynarodowych*. W: Bobrow D. B., Haliżak E., Zięba E., red. *Bezpieczeństwo narodowe i międzynarodowe u schyłku XX wieku*. Warszawa.

Żydek-Bednarczuk U., 1994: *Struktura tekstu rozmowy potocznej*. Katowice.

Żywiczyński P., 2007: *Aksjologia konwersacji: aksjologiczne aspekty organizacji preferencyjnej form grzecznościowych i języka ciała*. W: Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie. Red. Agnieszka Oskiera. Łódź 2007, 163-170.

Netografia

Artykuły z Internetu

Call J. A., 2003 : *Negotiating Crises: The Evolution of Hostage / barricade crisis negotiation*, wyd. internetowe:

www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf.

Fuselier G. D., 1999: *Placing the Stockholm Syndrome in Perspective*. „FBI Law Enforcement Bulletin” .July, wyd. internetowe:

www.au.af.mil/au/awc/awcgate/fbi/stockholm_syndrome.pdf.

Hajdukiewicz D.: *Emocje w stanach upicia alkoholem*, wyd. internetowe:

www.ipin.edu.pl/ain/archiwum/2002/3/t15n3_1.pdf.

Kolarzowski J.: *Użycie presupozycji jako werbalnego środka wywierania wpływu*, wyd. internetowe: <http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,4925>.

Plęs A.: *Negocjacje z samobójcą: nie skacz, porozmawiajmy...*(wyd. internetowe: <http://www.nowiny24.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=/20100207/WEEKEND/718737012>).

Slatkin A.: *The Stockholm Syndrome Revisited*. “The Police Chief”, 2009/11 (wyd. internetowe:

http://www.policechiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display_arch&article_id=1697&issue_id=122008

Strony internetowe

<http://www.econlp.com/index.php>

www.merriam-webster.com

www.nyc.gov/nypd

<http://www.fbi.gov/hq/isd/cirg/osb.h>

<http://christianregenhardcenter.org/urban-hazards/Papers/Louden%20Paper.pdf>

www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf

<http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/ICPSR/STUDY/07947.xml>

<http://wits.nctc.gov/>

<http://www.start.umd.edu/start/>

http://www.rand.org/pubs/monographs/2008/RAND_MG741-1.pdf

<http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/ICPSR/STUDY/04639.xml>

<http://aviation-safety.net/database/>

www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf

www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf

www.crisisinc.com/Websites/crisisinc/Images/crisis_negotiation.pdf

http://www.policechiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display_arch&article_id=1697&issue_id=122008

9. ANEKS

Akty prawne dotyczące negocjacji policyjnych i szkoleń negocjatorów w porządku chronologicznym

Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz. U. z 2002 r. Nr 7, poz. 58 i Nr 19, poz. 185)

Decyzja Komendanta Głównego Policji nr 86/94 z dnia 28 grudnia 1994 roku w sprawie powołania zespołu do przygotowania szkolenia dla kandydatów na negocjatorów

Decyzja Komendanta Głównego Policji Nr 104/95 z dnia 22 września 1995 roku w sprawie

wprowadzenia do użytku służbowego programu szkolenia wstępnego policjantów-negocjatorów.

Decyzja nr 200 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 września 2000 roku w sprawie powołania w Komendzie Głównej Policji nieetatowego zespołu do opracowania systemu negocjacji w Policji

Decyzja nr 36 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 lutego 2001 roku w sprawie wprowadzenia pilotażowego programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego policjantów-negocjatorów (Dz. Urz. KGP z dnia 25 kwietnia 2001r.)

Zarządzenie nr 10 Komendanta Głównego Policji z dnia 19 kwietnia 2001 roku w sprawie szczegółowych zasad szkolenia policjantów i strażników gminnych (miejskich)

Decyzja nr 139 Komendanta Głównego Policji z dnia 25 kwietnia 2001 roku w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów.

Decyzja nr 267 Komendanta Głównego Policji z dnia 9 listopada 2001 roku w sprawie programu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego dla policjantów – negocjatorów (Dz. Urz. KGP Nr 13, poz. 148).

Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002 roku w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych (Dz. Urz. KGP z dnia 30 marca 2002r.)

Decyzja nr 103 Komendanta Głównego Policji z dnia 8 kwietnia 2002 roku (Dz. Urz. KGP Nr 8 poz. 5), w sprawie pilotażowego programu ramowego i szczegółowego szkolenia specjalistycznego policjantów – członków personelu lotniczego Policji

Zarządzenie nr 1429 Komendanta Głównego policji z dnia 31 grudnia 2004 roku w

- sprawie wprowadzenia w Policji procedur reagowania w sytuacjach kryzysowych
- Zarządzenie nr 213** Komendanta Głównego policji z dnia **28 lutego 2007** roku w spraw metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia, albo bezpieczeństwa i porządku publicznego
- Rozporządzenie** Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia **19 czerwca 2007 roku** w sprawie szczegółowych warunków odbywania szkoleń zawodowych oraz doskonalenia zawodowego w Policji (Dz. U. z dnia 16 lipca 2007 r.)
- Zarządzenie** nr 1041 Komendanta Głównego Policji z dnia **28 września 2007 roku** w sprawie szczegółowych zasad organizacji i zakresu działania komend, komisariatów i innych jednostek organizacyjnych policji w służbie prewencyjnej Policji (Dz. U. KGP z dnia 15 października 2007)
- Decyzja nr 888** Komendanta Głównego Policji z dnia **5 grudnia 2007 roku** w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych
- Decyzja nr 378 KGP z dnia 11 czerwca 2008 roku** zmieniająca decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych
- Decyzja Rady Unii Europejskiej 2008/617/WSiSW z dnia 23 czerwca 2008** w sprawie usprawnienia współpracy pomiędzy specjalnymi jednostkami interwencyjnymi państw członkowskich Unii Europejskiej w sytuacjach kryzysowych (art. 5 Spotkania i wspólne szkolenia)
- Decyzja nr 112 / 2009 Komendanta Wojewódzkiego Policji w Katowicach z dnia 25 marca 009 roku** w sprawie: powołania w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Katowicach nieetatowego Zespołu ds. Negocjacji Policyjnych
- Decyzja** Nr 223 z dnia **13 sierpnia 2010** r. zmieniająca decyzję w sprawie programu kursu specjalistycznego dla negocjatorów policyjnych
- Zarządzenie** nr 749 Komendanta Głównego policji z dnia **27 maja 2010r.** w sprawie regulaminu Komendy Głównej Policji (Dz. Urz. KGP nr 6 z dnia 15 czerwca 2010r.).

Ankieta dla funkcjonariuszy Policji stosowana w badaniach

Proszę zaznaczyć w tabeli, w jakim typie zdarzeń brał Pan udział:

Typ zdarzenia	Potwierdzenie udziału w incydencie	Brak potwierdzenia udziału w incydencie
Zapowiedź popełnienia samobójstwa	TAK	NIE
Groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału	TAK	NIE
Wzięcie i przetrzymywanie zakładników:		
a) uprowadzenie klasyczne (kidnapping)	TAK	NIE
b) zabarykadowanie się sprawców incydentów z zakładnikami	TAK	NIE
c) uprowadzenie środków komunikacyjnych z pasażerami	TAK	NIE
Masowe zakłócenia porządku publicznego	TAK	NIE
Wymuszenia	TAK	NIE
Inne	TAK (jakie?)	NIE

Proszę podać, w których incydentach brał Pan udział

najczęściej:

.....

Rodzaj incydentu / charakterystyka incydentu

Ocena parametrów incydentu w razie brania udziału w incydencie (rodzaj incydentu, miejsce, czas trwania incydentu) – PROSZĘ ZAKREŚLIĆ WŁAŚCIWĄ ODPOWIEDŹ

Rodzaj incydentu:

Miejsce incydentu	Znane / nieznane; Więzienie / Szpital / Przychodnia lekarska / Placówka ratownictwa medycznego / Izba przyjęć / Szkoła / Placówka wychowawczo-resocjalizacyjna / Ośrodek interwencji kryzysowej / Jednostka wojskowa / Inne
-------------------	---

	(jakie?).....
Czas trwania incydentu	Kilka sekund / kilka minut / kilka godzin / kilka dni / kilka tygodni / inny czas trwania
Czas rozpoczęcia incydentu	Od 24.00 do 8.00 (podać dokładną godzinę) Od 8.00 do 16.00 (podać dokładną godzinę) Od 16.00 – 24.00 (podać dokładną godzinę)
Czas rozpoczęcia rozmowy/ upływ czasu od rozpoczęcia incydentu do rozpoczęcia rozmowy	Rozpoczęcie rozmowy równocześnie z rozpoczęciem incydentu Rozpoczęcie rozmowy godzinę po rozpoczęciu incydentu Rozpoczęcie rozmowy więcej niż godzinę po rozpoczęciu incydentu (podać dokładny czas)
Sposób nawiązania kontaktu	Jaki był sposób nawiązania kontaktu?
Metoda prowadzenia rozmowy	Rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych / rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa
Terminy ostateczne	Sprawca wysuwa terminy ostateczne / sprawca nie wysuwa terminów ostatecznych
Sposób zakończenia sytuacji kryzysowej	Poddanie się sprawcy / zaniechanie działań Użycie zespołu taktycznego Śmierć sprawcy wskutek działań policji / śmierć zakładników Samobójstwo sprawcy Ucieczka sprawcy / ucieczka sprawcy z zakładnikami Inne (jakie?)
Poddanie się sprawcy	Jakie były formy, czas i okoliczności poddania się sprawcy

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Charakterystyka sprawcy	Mężczyzna / kobieta; osoba znająca ofiarę / nieznająca ofiary; osoba zaburzona (schizofrenia, depresja, zaburzenie maniakalne, zaburzenia typu <i>borderline</i>), / osoba niezaburzona;
-------------------------	---

	<p>kryminalista (osobowość antyspołeczna, nieadekwatna) / terrorysta / osoba w kryzysie / grupa / tłum;</p> <p>osoba dorosła / osoba niepełnoletnia;</p>
Charakter przygotowania sprawy do incydentu	<p>Incydent planowany (planowanie działanie ukierunkowane na osiągnięcie wyznaczonego celu) /</p> <p>incydent nieplanowany (wystąpienie sytuacji kryzysowej jako wynik eskalacji konfliktu) /</p> <p>incydent przewidywany (sprawca liczy się z działaniami służb specjalnych)</p>
Rodzaj motywacji sprawcy	<p>Motywacja instrumentalna (osoba ofiary nie ma dla sprawcy znaczenia emocjonalnego) /</p> <p>motywacja ekspresywna (ofiara ma dla sprawcy znaczenie emocjonalne)</p>
Charakterystyka działań sprawcy w przypadku motywacji instrumentalnej	<p>Cel działań sprawcy: zdobycie pieniędzy / uniknięcie kary więzienia / działanie grupy terrorystycznej / porachunki między grupami przestępczymi / inne (jakie?)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Charakterystyka działań sprawcy w przypadku motywacji ekspresywnej	<p>Zabójstwo w gronie rodziny / w związku partnerskim / zabójstwo z zemsty / manifestacja bezradności, rozpacz / inne (jakie?)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Wysuwane żądania	<p>Realne (jakie?) / nierealne (jakie?) / żadne</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Spełnienie / niespełnienie żądań	<p>Żądania sprawcy spełniono /</p> <p>nie spełniono</p>
Kwestia broni	<p>Zapowiedź użycia broni przez sprawcę /</p> <p>brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę</p>
Kwestia terminów ostatecznych	<p>sprawca określał termin ostateczny / sprawca nie określał terminu ostatecznego;</p> <p>czy termin ostateczny został przekroczony / czy termin ostateczny nie został przekroczony</p>

	czy przekroczenie terminu ostatecznego wiązało się z konsekwencjami / czy przekroczenie terminu ostatecznego nie wiązało się z konsekwencjami
Nastrój / stan emocjonalny sprawcy	<p>Wrażenie ogólne: sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny (jaki?)</p> <p>faza rozpoczęcia: sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny (jaki?)</p> <p>faza przebiegu: sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny (jaki?)</p> <p>faza zakończenia: sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny (jaki?)</p>
Alkohol / narkotyki	<p>sprawca był pod wpływem alkoholu (narkotyków) /</p> <p>sprawca nie był pod wpływem alkoholu (narkotyków)</p>
Liczba sprawców	<p>Indywidualność / grupa</p> <p>krótka charakterystyka</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Charakterystyka zachowań w przypadku funkcjonowania sprawców w grupie	<p>Pojawienie się konfliktów (osiągnięcie celu osobistego / osiągnięcie celu narzuconego przez lidera) / brak konfliktów tego typu</p> <p>Pojawienie się konfliktów (walka o pozycję w grupie) / brak konfliktów tego typu</p> <p>Pojawienie się konfliktów (dążenie do odniesienia własnej wartości w grupie) / brak konfliktów tego typu</p> <p>Inne konflikty grupowe (jakie?)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Wypuszczenie zakładników	<p>Jeśli był to incydent 'wzięcie i przetrzymywanie zakładników, to czy sprawca wypuścił zakładnika (-ów)? TAK / NIE</p> <p>Kiedy i w jakich okolicznościach</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary

Charakterystyka ofiary	<p>Mężczyzna / kobieta;</p> <p>osoba znająca ofiary / nieznająca ofiary;</p> <p>indywidualizm / grupa;</p> <p>osoba dorosła / osoba niepełnoletnia;</p>
Kontakt z ofiarami	<p>Czy kontaktował się Pan w czasie incydentu z ofiarami?</p> <p>TAK / NIE</p>
Charakter kontaktu z ofiarami	<p>Proszę opisać, na czym polegał kontakt z ofiarami w czasie tego incydentu</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Charakterystyka komunikowania się ze sprawcą

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą	<p>Sprawca komunikatywny / niekomunikatywny</p> <p>Wypowiedzi długie (sprawca mówi przez dłuższy okres czasu) / wypowiedzi krótkie</p> <p>Głos niższy i bardziej racjonalny / głos wyższy i mniej racjonalny</p> <p>Mówi wolniej / mówi szybciej</p> <p>Częstotliwość wypowiadania gróźb i dyskusji na temat przemocy DUŻA / MAŁA</p> <p>sprawca mówi o sprawach osobistych a mniej o początkowych żądaniach TAK / NIE</p> <p>sprawca mówi o zakładnikach jako o ludziach TAK / NIE</p> <p>Kiedy nawiązała się nic porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą</p> <p>.....</p>
--	--

	Czy sprawca wykazywał inicjatywę w nawiązaniu kontakt

Proszę odtworzyć dialog ze sprawcą:

[illegible]

[illegible]

Zachowania niewerbalne w komunikowaniu

Jakie zachowania werbalne towarzyszyły wypowiedzianym słowom sprawcy w incydencie

Typy zachowań niewerbalnych		Zachowania werbalne
Gestykulacja	Ruchy rąk	
	Ruchy dłoni	
	Ruchy palców, np. wskazywanie palcem, przeniesienie reki z wystawionym palcem do góry, rozstawienie palców	
	Ruchy nóg	
	Ruchy stóp	
	Ruchy głowy	

	Ruchy korpusu ciała	
Wyraz mimiczny twarzy	<p>Np. marszczenie nosa, ruchy warg, ruchy brwi, wystawienie języka podczas mówienia,</p> <p>Otwieranie szeroko ust,</p> <p>Otwieranie lekkie ust</p> <p>Zamykanie i zaciskanie ust,</p> <p>Usztywnienie podczas mówienia jednej z warg</p> <p>Zamknięcie przez dłuższy czas ust</p> <p>Zaciśnięcie ust</p>	
Dotyk i kontakt fizyczny		
Wygląd fizyczny	Ubiór	
	Uczesanie	

	Znaki szczególne	
Dźwięki paralingwistyczne	Westchnienia	
	Pomruki	
	Płacz	
	Sapanie	
	Gwizdanie	
	Jęki	
	Śmiech	
	Przydźwięki: eee,yyy / odgłosy, które nie tworzą słów	
Kanał wokalny	Intonacja	Mówienie ciepłe, przyjazne / ostre, zimne; dynamiczne / spokojne nerwowe, inne

	Akcentowanie	
	Barwa głosu	
	Rytm mówienia	
	Wysokość głosu	
Spojrzenie i wymiana spojrzeń	<p>Ruchy oczu: intensywne wpatrywanie się w partnera</p> <p>Brak mrugania</p> <p>Zawężanie się źrenic</p> <p>Stopniowe przymyknięcie oczu</p> <p>Długie, powolne spojrzenie w bok</p> <p>Spuszczanie wzroku</p> <p>Szybkie odwracanie wzroku</p> <p>Rozszerzanie źrenic</p>	
Dystans fizyczny między rozmówcami	Strefa intymna pomiędzy 15 a 45 cm / subintymna 1-14 cm	
	Strefa osobista od 46 cm – 122 cm	
	Strefa społeczna od 122 cm do 3,6m	
	Strefa publiczna powyżej 3,6 m	
Pozycja ciała w trakcie rozmowy	<p>Poziom napięcia / rozluźnienia</p> <p>Otwarcie / zamknięcie</p> <p>Opacie rąk na biodrach, odchylenie</p>	

	głowy do tyłu,	
Organi- zacja środowis- ka	Charakterystyka miejsca: oświetlenie, umeblowanie ...	

OFIARA

Typy zachowań niewerbalnych		Zachowania werbalne
Gestykulacja	Ruchy rąk	
	Ruchy dłoni	
	Ruchy palców, np. wskazywanie palcem, przeniesienie reki z wystawionym palcem do góry, rozstawienie palców	
	Ruchy nóg	
	Ruchy stóp	
	Ruchy głowy	

	Ruchy korpusu ciała	
Wyraz mimiczny twarzy	<p>Np. marszczenie nosa, ruchy warg, ruchy brwi, wystawienie języka podczas mówienia,</p> <p>Otwieranie szeroko ust,</p> <p>Otwieranie lekkie ust</p> <p>Zamykanie i zaciskanie ust,</p> <p>Usztywnienie podczas mówienia jednej z warg</p> <p>Zamknięcie przez dłuższy czas ust</p> <p>Zaciśnięcie ust</p>	
Dotyk i kontakt fizyczny		
Wygląd fizyczny	Ubiór	
	Uczesanie	

	Znaki szczególne	
Dźwięki paralingwistyczne	Westchnienia	
	Pomruki	
	Płacz	
	Sapanie	
	Gwizdanie	
	Jęki	
	Śmiech	
	Przydźwięki: eee,yyy / odgłosy, które nie tworzą słów	
Kanał wokalny	Intonacja	Mówienie ciepłe, przyjazne / ostre, zimne; dynamiczne / spokojne nerwowe, inne

	Akcentowanie	
	Barwa głosu	
	Rytm mówienia	
	Wysokość głosu	
Spojrzenie i wymiana spojrzeń	<p>Ruchy oczu: intensywne wpatrywanie się w partnera</p> <p>Brak mrugania</p> <p>Zawężanie się źrenic</p> <p>Stopniowe przymyknięcie oczu</p> <p>Długie, powolne spojrzenie w bok</p> <p>Spuszczanie wzroku</p> <p>Szybkie odwracanie wzroku</p> <p>Rozszerzanie źrenic</p>	
Dystans fizyczny między rozmówcami	Strefa intymna pomiędzy 15 a 45 cm / subintymna 1-14 cm	
	Strefa osobista od 46 cm – 122 cm	
	Strefa społeczna od 122 cm do 3,6m	
	Strefa publiczna powyżej 3,6 m	
Pozycja ciała w trakcie rozmowy	<p>Poziom napięcia / rozluźnienia</p> <p>Otwarcie / zamknięcie</p> <p>Opacie rąk na biodrach, odchylenie</p>	

	głowy do tyłu,	
Organi- zacja środowis- ka	Charakterystyka miejsca: oświetlenie, umeblowanie ...	

Proszę opisać dialog, którego Pan/Pani był/a świadkiem

[illegible]

Opis wybranych przypadków sytuacji kryzysowych

(Przykład 1)

Przebieg zdarzenia

Typ incydentu: Zapowiedź popełnienia samobójstwa

Sprawca: mężczyzna w wieku 40 lat, wykształcenia zawodowe, pod wpływem alkoholu

Miejsce incydentu – znane (miejsce publiczne, torowisko)

Czas trwania – kilka godzin (17.00 – 23.00)

Rozpoczęcie rozmowy – godzinę po rozpoczęciu incydentu

Metoda prowadzenia rozmowy – rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa

Sposób zakończenia sytuacji – poddanie się sprawcy. Ok. godz. 23.00 sprawca odstąpił od popełnienia samobójstwa

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Mężczyzna, osoba niezaburzona, osoba w kryzysie, osoba dorosła. Charakter przygotowania sprawcy do incydentu – incydent nieplanowany

Rodzaj motywacji sprawcy – ekspresywny

Charakterystyka działań sprawcy w przypadku motywacji ekspresywnej – manifestacja bezradności, rozpacz

Wysuwanie żądania – żadne

Kwestia broni – brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę.

Kwestia terminów – sprawca nie określał terminów ostatecznych

Nastroj / stan emocjonalny sprawcy. Wrażenie ogólne: przygnębiony. Faza rozpoczęcia – przygnębiony. Faza przebiegu – pobudzony. Faza zakończenia – spokojny

Alkohol – sprawca był pod wpływem alkoholu

Liczba sprawców – indywiduum

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą

Sprawca komunikatywny, wypowiedzi krótkie, głos niższy i bardziej racjonalny, mówi wolniej, częstotliwość wypowiedzianych groźb – duża

Sprawca mówi o sprawach osobistych – tak

Kiedy nawiązała się nić porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą – ok. 30 min rozmowy

Sprawca początkowo nie wykazywał inicjatywy w nawiązaniu kontaktu

Zachowania niewerbalne

Ruchy rąk – sprawca jedną ręką wymachiwał, kiedy mówił, że z sobą skończy

Ruchy głowy (lewo-prawo) - *Pozwólcie mi w spokoju umrzeć*

Mimika twarzy – zamykanie i zaciskanie ust, płacz.

Ubiór - schludny

Uczesanie – czapka na głowie

Intonacja - mówienie nerwowe

Barwa głosu – przygnębiona

Rytm mówienia – wolny, wysokość głosu – niski

Wymiana spojrzeń – brak mrugania

Dystans fizyczny – sfera publiczna – powyżej 3,6m

Pozycja ciała w czasie rozmowy – poziom napięcia

Organizacja środowiska – miejsca publiczne, teren otwarty

Krótki opis sytuacji

Negocjacje były prowadzone w zespole 3-osobowym. Sytuacja dotyczyła mężczyzny w wieku 40 lat, który wszedł na słup i zaciągnął na szyi pętlę i zapowiedział, że obierze sobie życie, ponieważ został zdradzony przez żonę. Był pod wpływem alkoholu. Rozmowa była prowadzona bezpośrednio z wyciągnika straży pożarnej. Początkowo mężczyzna mocno podkreślał, że odbierze sobie życie. Z uwagi na sytuację zdrady przez żonę. Z biegiem czasu zaczął analizować podawane słownie fakty.

Fragment rozmowy

Neg: *Dzień dobry, bardzo pana przepraszam, że przeszkadzam. Nazywam sięCo się stało, że znalazł się pan tak wysoko?*

S: *Nie będę z tobą rozmawiał. Odejdź stąd.*

Neg: *Czy mógłby pan zejść na dół. Porozmawialibyśmy w troszkę wygodniejszych warunkach?*

Bardzo pana proszę.

S: *Nigdzie nie zejść, chcę się zabić.*

Neg: *To bardzo poważna sprawa. Czy dobrze to pan przemyślał?*

S: *Myślałam cały czas, to najlepsze wyjście.*

Neg: *Przepraszam pana bardzo, dlaczego uważa pan, że to najlepsze wyjście?*

S: *A co byś zrobił, jakby twoja ukochana żona cię zdradziła? Puściła się z innym.*

Neg: *Przepraszam, ale czy pana zdaniem samobójstwo będzie karą dla pana żony? Czy dla pana?*

Cisza...

S: Pokażę, że jestem prawdziwym facetem. A nie kulfonem.

Neg: Ale przecież nawet nie zobaczy pan jej wyrazu twarzy, jak się dowie, że popełnił pan samobójstwo.

S: Nie będę z panem rozmawiał, proszę odejść.

Neg: Bardzo pana przepraszam, jeśli pana zdenerwowałem. Zależy mi na tym, żeby panu pomóc.

S: Nikt mi nie może pomóc, odejdź stąd.

Neg: Bardzo proszę, niech pan ze mną porozmawia.

S: Odejdź, chcę się zabić, odejdź stąd.

Przykład 2

Przebieg zdarzenia

Typ incydentu - zapowiedź popełnienia samobójstwa

Miejsce incydentu – znane (sklep „Biedronka”)

Czas trwania - kilka godzin

Rozpoczęcie rozmowy - godz. 12.00 (godzinę po rozpoczęciu incydentu)

Metoda prowadzenia rozmowy - rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa

Sprawca nie wysuwał terminów ostatecznych

Sposób zakończenia sytuacji - poddanie się sprawcy (odstąpił od popełnienia samobójstwa) godz. 17.30

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Mężczyzna - kryminalista, osobowość antyspołeczna; osoba dorosła

Charakter przygotowania sprawcy do incydentu - incydent planowany

Rodzaj motywacji sprawcy - motywacja instrumentalna

Charakterystyka działań sprawcy w przypadku motywacji instrumentalnej – zdobycie pieniędzy, uniknięcie kary

Wysuwanie żądania – realne – umożliwienie mu ucieczki

Żądań nie spełniono

Kwestia broni

Kwestia terminów - sprawca nie określał

Nastrój / stan emocjonalny sprawcy: wrażenie ogólne: sprawca agresywny, pobudzony

Faza rozpoczęcia: sprawca agresywny, pobudzony

Faza przebiegu sprawca agresywny, pobudzony

Faza zakończenia - sprawca przygnębiony, spokojny

Alkohol - sprawca był pod wpływem alkoholu

Liczba sprawców - 1

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą

Sprawca komunikatywny, wypowiedzi krótkie, głos wyższy i mniej racjonalny, mówi szybciej, duża częstotliwość wypowiedzianych groźb

Sprawca mówi o sprawach osobistych, a mniej o początkowych żądaniach - Tak

Kiedy nawiązała się próba porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą - w fazie środkowej

Czy sprawca wykazywał inicjatywę w nawiązaniu kontaktu - tak

Zachowania niewerbalne (sprawca ukryty za regałami w trakcie trwania negocjacji, zachowania niewerbalne niemożliwe do zaobserwowania)

Dystans fizyczny – strefa publiczna powyżej 3,6 m.

Dźwięki paralingwistyczne: westchnienia, pomruki, płacz, śmiech

Kanał wokalny – mówienie ostre, zimne, dynamiczne

Krótki opis sytuacji

Sprawca po nieudanej próbie napadu na sklep *Biedronka* zbiegł na zaplecze gdzie trzymając nóż w ręce zapowiedział, że popełni samobójstwo, jeśli nie zostanie wypuszczony ze sklepu. W początkowej fazie rozmowy na temat zaistniałej sytuacji ustalenie żądań, w środkowej fazie nawiązanie porozumienia, w końcowej – ustalenie warunków kapitulacji,

Fragment dialogu negocjatora za sprawcą

Neg: *Każdy popełnia błędy.*

S: *Ale nie takie jak ja. Skąd ty możesz wiedzieć, cokolwiek o moich problemach? Da mi kurwa święty spokój. Wynoś się stąd.*

Neg: *Przepraszam, jeśli pana uraziłem. Jak się pan czuje?*

S: *A jak myślisz? Zabieraj się pedale jeden, stąd tych policjantów. Powiedz im, że jak nie odejdą to się zabiję, mają wypierdalać, ja chce wyjść, pójdę sobie w swoją stronę, a reszta w drugą.*

Neg: *Staram się zrozumieć, jak musi się pan czuć. W te sytuacji. Jeśli pan pozwoli, chciałbym tylko zapytać, dlaczego pan to zrobił.*

S: *A jak kurwa myślisz? Byłeś kiedyś głodny? Chciało mi się pić. No powiedz?*

Neg: *Nie, proszę pana, w ciężkich sytuacjach w życiu zawsze mi ktoś pomógł. Wyciągnął do mnie rękę.*

S: *A mnie kurwa nikt nie chciał pomóc. Nie rozumiesz mnie, nie wiem, o czym mówię.*

Neg: *Przepraszam pana bardzo, jeśli czymś pana uraziłem, nie chciałem tego.*

S: *No właśnie, ty nic nie chcesz. Nie chcesz mi pomóc. nie chcesz, bym wyszedł, chcesz mnie zabić. No to strzelaj.*

Neg: *Nie proszę pana, jestem tu, bo martwię się o pana. W tej chwili nic nie jest dla mnie tak ważne, jak pan.*

S: *Ciekawe, to w takim razie pomóż mi stąd uciec, potem rozejdą się wszyscy i będzie po kłopotach.*

Przykład 6**Przebieg zdarzenia**

Typ incydentu: Zapowiedź popełnienia samobójstwa

Miejsce incydentu – tory kolejowe

Czas trwania - kilka godzin (10.00 – 12.00)

Rozpoczęcie rozmowy - równocześnie z rozpoczęciem incydentu

Metoda prowadzenia rozmowy - rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa

Sprawca nie wysuwał terminów ostatecznych

Sposób zakończenia sytuacji - poddanie się sprawcy (po ok 2 godzinach rozmowy sprawca zszedł z słupa trakcyjnego)

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Mężczyzna, osoba zaburzona (schizofrenia), osoba dorosła,

Charakter przygotowania sprawcy do incydentu – incydent nieplanowany (wystąpienie sytuacji kryzysowe jako wynik eskalacji konfliktu)

Charakterystyka działań sprawcy w przypadku motywacji ekspresywne – osoba zaburzona psychicznie

Wysuwanie żądania – żadne

Kwestia broni - brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę

Kwestia terminów - sprawca nie określał terminu ostatecznego

Nastrój / stan emocjonalny sprawcy – wrażenie ogólne - pobudzony

Faza rozpoczęcia: pobudzony

Faza przebiegu - sprawca agresywny

Faza zakończenia - sprawca spokojny

Alkohol - sprawca nie był pod wpływem alkoholu (narkotyków)

Liczba sprawców - jeden

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą

Sprawca mówi o sprawach osobistych

Zachowania niewerbalne

Ruchy rąk – brak – (sprawca trzymał się słupa)

Ruchy dłoni – brak

Ruchy nóg – brak, sprawca stoi na słupie ok. 2 m nad ziemią

Ruchy głowy - ciężko obraca (rozmawia z nieistniejącymi osobami)

Ruchy korpusu ciała - brak

Mimika twarzy – marszczenie nosa, ruchy warg, wystawienie języka, otwieranie szeroko ust

Ubiór - zniszczony

Uczesanie – długie włosy niezadbane

Znaki szczególne - brak

Dźwięki paralingwistyczne – westchnienia, pomruki, sapanie, jęki, śmiech, przydźwięki *eee, yyy* / odgłosy, które nie tworzą słów.

Kanał wokalny - intonacja - mówienie zimne, dynamiczne, nerwowe, akcentowanie – tak, barwa głosu zimna, rytm mówienia, szybki, wysokość głosu (głos wysoki)

Wymiana spojrzeń – ruchy oczu – intensywne, wpatrywanie się w partnera, stopniowe przemykanie oczu, szybkie odwracanie oczu

Dystans fizyczny – strefa publiczna powyżej 3,6 m

Pozycja ciała w czasie rozmowy – poziom napięcia

Organizacja środowiska – torowisko.

Krótki opis sytuacji

Negocjacje prowadzone w zespole 3-osobowym. Sprawca incydentu, to mężczyzna 29-letni, który wszedł na słup trakcyjny, zawiązał na szyi pętlę i zapowiedział, że w ten sposób popełni samobójstwo. Mężczyzna zaburzony psychicznie, podczas rozmowy widzi rzeczy, które nie istnieją. Rozmawia i pyta o poradę osoby, które istnieją w jego świadomości. Miewa huśtawkę nastrojów. Raz jest spokojny, raz bardzo pobudzony.

Fragment dialogu negocjatora ze sprawcą

S: *Uważaj Jedzie pociąg!*

Neg: *Gdzie, jaki pociąg?*

S: *Za tobą. Widzisz go?*

Neg: *Przepraszam pana bardzo, ale go nie widzę.*

S: *No tam. Jest, jedzie za tobą, przejedzie cię.*

Neg: *Proszę pana, staram się, ale nie widzę go. Jak wygląda ten pociąg?*

S: *Jest niebieski i duży.*

Neg: *Dlaczego wszedł pan na słup?*

S: *Ja skoczę, nie chcę żyć, skoczę.*

Neg: *Co się stało, że chce się Pan zabić?*

S: *Uważaj, widzisz go?*

Neg: *Gdzie jest?*

S: *Tam! (wskazuje palcem) Widzisz go, powiedz, że go widzisz, no powiedz.*

Neg: *Przepraszam pana bardzo, ale nie widzę. Staram się, lecz nie widzę, tego, co pan.*

S: *Nie wrócę do szpitala, nie zejdę.*

Neg: *Był pan w szpitalu?*

S: *Nie wrócę tam.*

Neg: *Nie lubi pan szpitali?*

S: *Widziałeś ją?*

Neg: *Przepraszam pana, kogo miałem widzieć?*

S: *Odeszła ode mnie, zostawiła mnie.*

Neg: *Dziewczyna od pana odeszła?*

S: *Ona mnie już nie kocha. A ja ją kocham. Nie chcę już żyć. Widzisz? (Przykład 6)*

Przykład 8**Przebieg zdarzenia**

Typ incydentu - zapowiedź popełnienia samobójstwa

Miejsce incydentu – piwnica w kamienicy

Czas trwania - kilka godzin

Rozpoczęcie rozmowy -18.30

Upływ czasu od rozpoczęcia incydentu - rozpoczęcie rozmowy godzinę po rozpoczęciu incydentu.

Sposób nawiązania kontaktu – rozmowa bezpośrednia z zachowaniem środków ostrożności, zidentyfikowanie problemów, rozbudzenie zaufania, rozwiązanie właściwych, pozytywnych możliwości rozwiązania sytuacji kryzysowej

Metoda prowadzenia rozmowy - rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa.

Terminy ostateczne - Sprawca nie wysuwał terminów ostatecznych

Sposób zakończenia sytuacji - poddanie się sprawcy; użycie zespołu taktycznego.

Poddanie się sprawcy - Sprawca poddał się o godz. 21.00. Użycie realnych argumentów zachęciło sprawcę do odstąpienia od swoich zamiarów. Sprawca został poddany opiece lekarskiej.

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Mężczyzna, osoba zaburzona, załamanie nerwowe, osoba dorosła

Charakter przygotowania sprawcy do incydentu - incydent planowany, działanie ukierunkowane na osiągnięcie wyznaczonego celu

Rodzaj motywacji sprawcy - bez ofiar

Wysuwanie żądania – żądanie rozmowy z byłą żoną i spotkania z nią

Spełnienie / niespełnienie żądań. Żądań nie spełniono. Podano wskazówki, jak mężczyzna powinien zachować się, aby mogło dojść do ewentualnego spotkania z byłą żoną w przyszłości.

Kwestia broni - brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę

Kwestia terminów - sprawca określał termin ostateczny

Nastroj / stan emocjonalny sprawcy. – nerwowy, niespokojny. Faza rozpoczęcia – pobudzony, nerwowy, niespokojny; faza rozpoczęcia – pobudzony, nerwowy, niespokojny, krzyczał; faza przebiegu – pobudzonym zdenerwowany, stanowczy; faza zakończenia – przygnębiony, spokojny, zobojętniały

Alkohol - sprawca nie był pod wpływem alkoholu

Liczba sprawców – jeden sprawca. Mężczyzna 53 lata, przechodzi załamanie nerwowe. Pracujący, po rozwodzie nie ułożył sobie na nowo życia z inną kobietą, za swe niepowodzenie w relacjach damsko-męskich obwinia swoją byłą żonę. Nie cieszy się sympatią wśród sąsiadów, którzy mają go za awanturnika. Często za swój wybuchowy i kłótlivy sposób bycia ponosi odpowiedzialność karną. Jest nastawiony negatywnie do wszystkich i wszystkiego. Nie może pogodzić się z tym, że była żona założyła rodzinę i jest szczęśliwa. Budzi to w nim frustrację.

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą

Sprawca komunikatywny, wypowiedzi krótkie, rzeczowe, stosuje niecenzuralne słowa, głos wyższy i mniej racjonalny, mówi szybciej, głośno, dosadnie.

Częstotliwość wypowiadania gróźb i dyskusji na temat przemocy – duża.

Sprawca mówi o sprawach osobistych, a mniej o początkowych żądaniach – NIE.

Kiedy nawiązała się nić porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą - po dłuższej rozmowie oraz po użyciu realnych argumentów.

Zachowania niewerbalne

Ruchy rąk – nerwowe ruchy ręką, w której nie trzymał butli z gazem

Ruchy głowy - nerwowe

Ruchy palców – wskazywanie palcem, zaciskanie pięści na znak groźby

Ruchy nóg – stąpanie z nogi na nogę, co świadczyło o zdenerwowaniu, przytupywanie

Ruchy stóp – nie

Ruchy głowy – nerwowe

Ruchy korpusu ciała - nie

Mimika twarzy – marszczenie brwi, zwężanie oczu, zaciskanie ust.

Ubiór - flanelowa koszula, spodnie z jeansu, brudne, znoszone

Uczesanie – krótkie, przerezione

Znaki szczególne – blizna na podbródku

Dźwięki paralingwistyczne – pomruki (ciche, złowieszcze), płacz – nie, sapanie (głośne, ciężkie), gwizdanie – nie, śmiech – nie

Kanał wokalny - Intonacja - mówienie ostre, zimne, dynamiczne, nerwowe

Akcentowanie – dosadne – mówiąc o żądaniach

Barwa głosu – zimna

Rytm mówienia – szybki

Wysokość głosu - wysoki

Wymiana spojrzeń – ruchy oczu – mocne, intensywne, groźne

Dystans fizyczny – strefa osobista (od 46 cm – 122 cm) 100 cm

Pozycja ciała w czasie rozmowy – poziom napięcia, odchylenie głowy do tyłu

Organizacja środowiska – piwnica, oświetlenie słabe

Fragment dialogu negocjatora ze sprawcą

Neg: *Dzień dobry!*

Cisza...

Neg: *Dzień dobry, halo, czy pan mnie słyszy?*

Cisza...

Neg: *Dzień dobry, czy coś się stało.*

S: *Nic się kurwa nie stało, wypierdalaj stąd.*

Neg: *Bardzo pana przepraszam, jeśli zdenerwowałem pana.*

S: *Wypierdalaj, nie chcę z tobą gadać.*

Neg: *Czy jest pan ranny? Czy potrzebuje pan pomocy?*

S: *Nie potrzebuję kurwa niczyjej pomocy, powiedziałam, wypierdalaj stąd.*

Neg: *Martwię się o pana.*

S: *Kim ty kurwa jesteś?*

Neg: *Przyjechałem, ponieważ powiedziano mi, że człowiek potrzebuje pomocy.*

S: *A co ja cię obchodzę?*

Neg: *Jest pan dla mnie ogromnie ważny. Bardzo chciałbym panu pomóc.*

S: *Dlaczego?*

Neg: *Kiedyś ktoś mi pomógł, kiedy byłem w trudnej sytuacji. Dzisiaj ja pomagam innym osobom, które tak, jak ja kiedyś, stoją na krawędzi.*

S: *Nie potrzebuję niczyjej pomocy. Daj mi, kurwa, święty spokój.*

Neg: *Martwię się o pana.*

S: *To się kurwa nie martw.*

Neg: *Powiedziałam panu, że jest pan dla mnie ogromnie ważny, pan i pana problemy.*

S: *A co ty kurwa wiesz o moich problemach.*

Neg: *Domyślam się, że bardzo pan cierpi.*

S: *Ty nic nie wiesz.*

Neg: *Będę panu bardzo wdzięczny, jeżeli podzieli się pan tymi problemami ze mną.*

S: *Jesteś żonaty?*

Neg: *Byłem kiedyś.*

Przykład 9**Przebieg zdarzenia**

Typ incydentu - zapowiedź samobójstwa

Miejsce incydentu – wiadukt kolejowy

Czas trwania - kilka godzin

Rozpoczęcie rozmowy - godz. 11.00 (godzinę po rozpoczęciu incydentu)

Sposób nawiązania kontaktu – rozmowa odbyła się bezpośrednio dzięki właściwemu wyrażeniu empatii i zrozumienia, udało się dowiedzieć o przyczyny, jakie skłoniły kobietę do podjęcia działań prowadzących do samobójstwa. Właściwe prowadzenie rozmowy rozbudziło w sprawczynie zaufanie i zachęciło do współpracy z negocjatorem, a tym samym odwiodło od myśli samobójczych.

Metoda prowadzenia rozmowy - rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa

Sprawca wysuwał terminy ostateczne

Sposób zakończenia sytuacji - poddanie się sprawcy. Sprawczynie poddała się o 14.00 Po wysłuchaniu zaproponowanych przez negocjatora możliwości realnych rozwiązań jej sytuacji zgodziła się odstąpić od swoich zamiarów, wyraziła zgodę na konsultację z lekarzem

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

Kobieta, osoba niezaburzona, osoba w kryzysie, osoba dorosła.

Charakter przygotowania sprawcy do incydentu - incydent ukierunkowany na osiągnięcie wyznaczonego celu

Rodzaj motywacji sprawcy - ekspresywna

Wysuwanie żądania – kobieta żądała od zaraz całodobowej ochrony policyjnej. Negocjator przekazał informację do wydziału kryminalnego, aby sprawdzić prawdziwość tego, czy kobieta faktycznie była świadkiem zabójstwa, jeśli tak, zostanie ona objęta ochroną policyjną – żądań nie spełniono

Kwestia broni - brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę

Kwestia terminów - sprawca określał termin ostateczny

Nastrój / stan emocjonalny sprawcy - sprawczynie pobudzona

Faza rozpoczęcia - pobudzona, zdenerwowana, wystraszona

Faza przebiegu - pobudzony, załęczniona, pełna obaw

Faza zakończenia - spokojna

Alkohol - sprawca nie był pod wpływem alkoholu

Liczba sprawców - kobieta 43 lata, rozwódka, mieszka sama w kamienicy czynszowej, prawdopodobnie była świadkiem zabójstwa, teraz obawia się sprawców

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą

Sprawca komunikatywny, wypowiedzi krótkie, rzeczowe, głos niższy i bardziej racjonalny, mówi szybciej, nerwowo, częstotliwość wypowiadania gróźb i dyskusji na temat przemocy – mała

Sprawca mówi o sprawach osobistych, a mniej o początkowych żądaniach - nie

Nawiązała się nie porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą, gdy została okazana sprawcy empatia, zrozumienie oraz przedstawienie realnych możliwości rozwiązania zaistniałej sytuacji

Czy sprawca wykazywał inicjatywę w nawiązaniu kontaktu – początkowo sprawczyni zachowywała się nieufnie wobec negocjatora.

Zachowania niewerbalne

Ruchy rąk – nerwowe załamywanie rąk

Ruchy dłoni - zakrywanie twarzy dłońmi świadczące o bezradności i strachu

Ruchy głowy - nerwowe

Mimika twarzy – zaciskanie ust, oczy szeroko otwarte „wystraszone”

Ubiór – nie rzucający się w oczy, pospolity

Uczesanie – włosy ciemne, krótkie, ścięte do długości brody

Znaki szczególne – okulary

Dźwięki paralingwistyczne: westchnienia – głębokie, płacz, rozpaczliwy i cichy,

Kanał wokalny:

Akcentowanie – akcentowanie dosadne swoich żądań.

Rytm mówienia – dość szybki

Wysokość głosu - niska

Spojrzenie i wymiana – patrzenie w dół, przymykanie oczu, patrzenie w stronę negocjatora

Dystans fizyczny – 2 m (strefa społeczna - od 122 cm do 3,6 m)

Organizacja środowiska – wiadukt kolejowy, ruch został wstrzymany, z daleka słychać było głośny hałas.

W początkowej fazie kobieta unikała kontaktu, nie chciała nawiązać kontaktu, była nieufna wobec obcych. Następnie stała się agresywna, żądała, by negocjator odszedł, zamknęła się w sobie, broniła się przed kontaktem – milczała. W fazie końcowej opowiadała o problemach, o swoim życiu, o tym, iż podejrzewa u siebie początki choroby psychicznej. Po dłuższej rozmowie zgodziła się na przewiezienie do szpitala i rozmowie z lekarzem

Fragment rozmowy w fazie agresji kobiety

Neg: *Przepraszam panią bardzo, jestem tu po to, ponieważ martwię się o panią.*

S: *Nie potrzebuję twojej pomocy, niech sobie pan idzie, nic się nie dzieje. Jak widzi pan, świetnie się czuję, niczego nie potrzebuję.*

Neg: *Więc dlaczego dzwoniła pani do... Mówiła pani, że odbierze sobie życie?*

S: *Ludzie robią i mówią różne rzeczy, ale wcale nie znaczy to, że sobie od razu coś zrobią.*

Neg: *Jeśli tak jest, to dlaczego unikała pani kontaktu. Czy obawia się pani czegoś? Czy coś pani grozi?*

S: *A co może pan wiedzieć?*

Neg: *Mam nadzieję, że wszystkiego dowiem się od pani i będę mógł pani pomóc.*

S: *Nic od pana nie chcę, niech mnie pan zostawi w spokoju. A sobie radę dam ze swoimi problemami.*

Neg: *Nie jest pani sama, przyjechałem tutaj specjalnie dla pani. W tej chwili nic nie jest dla mnie ważniejsze, niż to, by pani pomóc.*

S: *Co chce pan ode mnie usłyszeć, że się zabiję? Tak, zabiję się, wsiadę do samochodu, rozpędzę się i uderzę w inny! Przynajmniej wtedy będę miała święty spokój i przestanie mnie pan wkurwiać.*

Neg: *Przepraszam panią, jeśli panią denerwuję, nie chciałem tego, po prostu martwi mnie... martwi mnie ta sytuacja.*

S: *Nie chce mi się z panem gadać.*

Neg: *Martwię się o panią, martwię się, że coś się może pani stać... .*

Przykład 14

Rodzaj incydentu - zapowiedź popełnienia samobójstwa

Miejsce incydentu - parapet okna na 6 piętrze bloku

Czas trwania incydentu – kilka godzin

Czas rozpoczęcia incydentu – 11.10

Metoda prowadzenia rozmowy – rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa

Terminy ostateczne – sprawca wysuwa terminy ostateczne

Sposób zakończenia incydentu – poddanie się sprawcy

Okoliczności poddania się sprawcy - Sprawczyni zgodziła się odstąpić od działania (zapowiedź samobójstwa). Zapewniono ją o poufności przekazanych przez nią informacji. Wyraziła również zgodę na konsultację psychiatryczną. Poddanie się sprawcy nastąpiło o godzinie 14.30

Charakterystyka sprawcy - kobieta, osoba dorosła, osoba zaburzona, w stanie depresyjnym.

Charakter przygotowania sprawcy do incydentu – incydent nieplanowany (wystąpienie sytuacji kryzysowej jako wynik eskalacji konfliktu)

Wysuwanie żądania – znalezienie kobiecie pracy, zmuszenie konkubenta do leczenia odwykowego.

Spełnienie / niespełnienie żądań – udzielono wsparcia i odpowiedzi na wysuwane żądania

Kwestia broni – brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę.

Kwestia terminów ostatecznych – sprawca nie określał terminów ostatecznych

Nastrój / stan emocjonalny sprawcy - Wrażenie ogólne: sprawca przygnębiony, spokojny, zamknięty w sobie, nieprzejawiający chęci prowadzenia rozmowy.

Faza rozpoczęcia: przygnębiony, spokojny, niechętnie odpowiada na pytania i po dłuższym zastanowieniu się unika odpowiedzi, zamyślony, ujawnia, iż czuje się bezwartościowy

Faza przebiegu: sprawca pobudzony, z ożywieniem opowiada o swoich problemach, gestykuluje, zaczyna płakać, gdy uświadamia sobie beznadziejność sytuacji, w jakiej się znajduje i niemożność jej rozwiązania

Faza zakończenia – sprawca spokojny, opanowany.

Sprawca nie był pod wpływem alkoholu (narkotyków)

Charakterystyka sprawcy – kobieta lat 40, cierpiąca na depresję, bezrobotna, utrzymuje się z zasiłku, żyje w związku z konkubentem, konkubent wykazuje skłonności do popadania w ciągi alkoholowe, często z tego powodu dochodzi między nimi do kłótni, sytuacja

materialno-bytowa budzi wątpliwości, kobieta boryka się z problemami finansowymi, dodatkowym zmartwieniem są złe relacje kobiety z jej rodzicami, kobieta czuje się samotna.

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą. W fazie rozpoczęcia sprawca niekomunikatywny, w fazie przebiegu – komunikatywny.

W fazie rozpoczęcia – wypowiedzi krótkie, w fazie przebiegu – wypowiedzi długie. W fazie rozpoczęcia sprawca mówi wolno, w fazie przebiegu – mówi szybciej.

Sprawca mówi o sprawach osobistych, a mniej o początkowych żądaniach. Kiedy nawiązała się nić porozumienia między funkcjonariuszem a sprawcą, w momencie, kiedy była możliwa rozmowa twarzą w twarz, funkcjonariusz wykazywał empatię, wskazywał możliwość pozytywnego rozwiązania problemów kobiety. Sprawca wykazywał inicjatywę w nawiązaniu kontaktu. Rozpoczęcie rozmowy nastąpiło godzinę po rozpoczęciu incydentu.

Sposób nawiązania kontaktu- Podstawowe informacje zostały przekazane spoza drzwi. Podejmowano próby mające na celu nakłonić kobietę do otwarcia drzwi i wyrażenia zgody, aby negocjator mógł wejść do mieszkania. Kobieta zgodziła się jedynie przeprowadzić rozmowę z jedną osobą, bez świadków. W tym celu wykorzystano tzw. wysięgnik strażacki. Tym sposobem była możliwa rozmowa twarzą w twarz. Umożliwiło to nawiązanie relacji opartej na zaufaniu oraz zidentyfikowanie potrzeb, problemów trapiących sprawcę, co z kolei doprowadziło do wypracowania najlepszego rozwiązania.

Krótki opis sytuacji

W początkowej fazie rozmowy kobieta była bardzo nieufna. Nie odpowiadała na zadawane pytania, z upływem czasu nawiązał się kontakt między sprawczynią a negocjatorem. W trakcie rozmów starano się wskazywać różne możliwości wyjścia z trudnej sytuacji, w konsekwencji czego sprawczyni odstępiała od popełnienia samobójstwa.

Fragment rozmowy

Neg: *Od dawna pani partner nadużywa alkoholu?*

S: *Od wielu lat, na początku nie zauważyłam tego problemu, dopiero po jakiś czasie zauważyłam, że jak pije, to dopóki nie padnie. Później nawet zaczął pić bez okazji.*

Neg: *Próbowała pani z nim o tym porozmawiać?*

S: *Boże, Boże, wielokrotnie, ale co to da, nic.*

Neg: *Kontaktowała się pani w tej sprawie z dzielnicowym?*

S: *Dzielnicowy wie o wszystkim od wielu lat. Był u nas wiele razy na interwencji.*

Neg: *Składała pani wniosek o leczenie konkubenta do gminnej komisji rozwiązywania problemów alkoholowych?*

S: *A ja mogę złożyć taki wniosek?*

Neg: *Oczywiście, że tak. Wypełnia się odpowiedni wniosek, opisując całą sytuację i składa się w urzędzie.*

S: *Czy myśli pan, że to by pomogło? Ale jak on nie będzie chciał się leczyć?*

Neg: *Wtedy zostanie wystawiony nakaz doprowadzenia pani konkubenta do leczenia w poradni uzależnień.*

S: *Ja chcę, żeby taki nakaz był wystawiony teraz, nie chcę czekać, ja już dłużej nie wytrzymam.*

Neg: *Może taki nakaz nie będzie potrzebny. Może pani konkubent wystraszy się i sam podejmie próbę leczenia w poradni leczenia uzależnień. (Przykład 14)*

Typy zachowań niewerbalnych

Gestykulacja – nerwowe, szybkie załamywanie rąk

Ruchy dłoni - zaciskanie pięści (kiedy sprawczyni mówiła o swoim konkubencie, który nadużywa alkoholu)

Ruchy palców - zaciskanie palców, nerwowe „bawienie się” palcami, kiedy mówiła o swojej sytuacji

Ruchy stóp - robienie okręgów stopami

Ruchy głowy – kiwanie głową

Wyraz mimiczny twarzy - Przygryzanie warg, zaciskanie ust, mrużenie oczu

Wygląd fizyczny – ubiór (schludny, niewyróżniający się)

Uczesanie - Włosy spięte w kok, farbowane na rudo

Dźwięki paralingwistyczne - Westchnienia (głośne, głębokie)

Płacz - W chwili, gdy mówiła o swojej bezradności

Przydźwięki: eee,yyy / odgłosy, które nie tworzą słów - Nieświadome stosowanie przydźwięków w przerwach w wypowiedziach, jakby nie wiedziała, co powiedzieć

Spojrzenie i wymiana spojrzeń - Ruchy oczu: Intensywne wpatrywanie się w dal

Od czasu do czasu spojrzenia w stronę negocjatora, tak, aby znaleźć pocieszenie i zrozumienie

Dystans fizyczny między rozmówcami - Strefa osobista od 46 cm – 122 cm – 1 m

Organizacja środowiska - Charakterystyka miejsca (oświetlenie, umeblowanie) - Rozmowa odbywała się w warunkach trudnych i niezbyt komfortowych

Projekt „Czesko-polskie pogranicze – Poprawa bezpieczeństwa” współfinansowany z programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Republiki Czeskiej - RP 2007 – 2013

W ramach projektu Czesko-polskie pogranicze – Poprawa bezpieczeństwa” współfinansowanego z programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Rep. Cz. - RP 2007 – 2013 w dniu 25 marca 2010 odbyły się ćwiczenia dowódczo-sztabowe polskich i czeskich policjantów o kryptonimie „Milena 2010”.

Temat ćwiczenia: *Przygotowanie Policji Republiki Czeskiej i Rzeczypospolitej Polskiej do prowadzenia pościgu transgranicznego*

Cele ćwiczenia:

- Doskonalenie współdziałania i obiegu informacji w trakcie realizacji ART. 41 Konwencji Wykonawczej do układu z Schengen – pościg transgraniczny;
- Ustalenie i skoordynowanie działań Policji Kraju Morawsko-Śląskiego i Województwa Śląskiego przyczyniających się do ulepszenia wspólnego systemu zabezpieczenia terenu przygranicza;
- Sprawdzenie organizacji wspólnych czesko-polskich patroli.

Opis incydentu

Do szpitala w Czechach przyjeżdżają Polak i Czeszka, którzy proszą o udzielenie pomocy 12. miesięcznej dziewczynce – Milenie, która ma ranę ciętą klatki piersiowej. Podczas koniecznej hospitalizacji dwójka przemocą wyrywa dziecko z rąk lekarzy i ucieka niebieskim fiattem. Lekarz zgłasza wydarzenie podając numer rejestracyjny auta, w którym dwójka odjechała. Patrol policyjny spostrzega podejrzanych. Policjanci śledzą fiata uciekającego do Polski przez przejście graniczne w Marklovicach. Samochód zostaje zatrzymany przed pasem postojowym na terenie RP przejścia Bohumín-Chałupki. Polski negocjator policyjny negocjuje z czeską koleżanką pół godziny ze sprawcami. Ostatecznie kobieta oddaje dziecko pod opiekę lekarzy, a siebie – policjantów. Parę minut potem jej partner - który w trakcie negocjacji groził nożem - zostaje obezwładniony i odwieziony na policję.

Fragment dialogu negocjatora ze sprawcą

S: *Podejdź troszkę, pokaż, co masz pod kurtkę.*

Neg: *Nie mam niczego.* (ściąga kurtkę i rzuca na jezdnię)

S: *Pokaż, co masz pod kurtkę.*

(Negocjator po ściągnięciu kurtki obraca się)

S: *Zostaw tę kurtkę tam.*

Neg: *Nie mam nic, mam tylko kamizelkę.*

S: *Powiedz wszystkim, że jeżeli będą chcieli cokolwiek zrobić, to stanie się komuś krzywda. To pozwól nam jechać dalej, chcemy jechać dalej. Zrobiliście coś? Niczego nie zrobiliście.*

Neg: *Na chwilę obecną nie jest to możliwe.*

S: *Ona cię nie rozumie. Macie tu jakiegoś Czecha?*

Kobieta mówi po czesku, że chce rozmawiać z kimś, kto zna język czeski.

S: *No to załatw to, ale już. Na jednej nodze, ale już.*

(Negocjator przyprowadził negocjatorkę z Czech)

S: *Ale niech ściągnie tą kurtkę, pokazuj, co masz pod kurtkę.*

(Negocjatorka ściąga kurtkę)

(Negocjatorka pyta po czesku o żądania)

S: *Chcemy fajki, papierosy i wodę.*

(Negocjatorka rozmawia z kobietą po czesku)

Neg: *To ja idę po papierosy, zaraz przyjdę.*

S: *Ale co ona mówi, ja jej w ogóle nie rozumiem.*

(Negocjatorka pyta po czesku, czy sprawcy chcą jechać do szpitala z dzieckiem)

S: *Tak, ale razem, chcemy teraz jechać samochodem.*

(Negocjatorka zgadza się)

S: *Nie, chcemy tym samochodem tam jechać.*

(Negocjatorka mówi, że swoim samochodem sprawcy nie mogą jechać)

S: *Ale dlaczego, co myśmy zrobili. To wy będziecie, wy zabijecie dziecko. Zabijecie dziecko, bo ona ma temperaturę.*

(Negocjatorka informuje, że obok stoi karetka, żeby zabrać dziecko do szpitala)

S: *Ona ma tutaj podjechać. Za 5 minut ona ma się do mnie odezwać, że wszystko jest w porządku.*

Neg: Dziecko tylko zostanie zbadane, zaopatrzone. Mamy naprawdę tutaj taki sprzęt dobadań. nikomu się nic nie stanie. Wracając do tych spraw... prawnych. To, co do tej pory się stało...

S: Jak ona zadzwoni... Dobra, zaczynam ci pomału wierzyć. Jak ona zadzwoni i powie, że na pewno wszystko jest w porządku.

Neg: Mam prośbę, możesz ten nóż po prostu odłożyć od tej szyi.

S: Zobaczymy, jak ona zadzwoni.

(Dzwoni telefon)

S: No, wszystko ok? No, myślę, że jest ok.

Neg: Jakie wiadomości?

S: Dobra, chcę wyjść. Ale żadnego gwałtowności. Chcę wyjść.

Neg: Do tej pory byłeś traktowany z godnością i tak będzie.

Sprawcę zabiera policja.

Ćwiczenia Lotnisko 2011

W dniach 3-5 czerwca 2011 odbyły się w porcie lotniczym Katowice w Pyrzowicach największe ćwiczenia w historii lotniska. Przedstawiciele wszystkich służb kryzysowych i ratowniczych zmagali się między innymi z zaaranżowanym atakiem terrorystycznym oraz zagrożeniem epidemiologicznym, a także sprawdzali procedury ochrony VIP-ów.

Incydent – atak terrorystyczny

Na pokładzie samolotu Boeing 737-800 transportującym z Berlina do państwa X obywateli krajów Afryki Północnej dochodzi w trakcie lotu do wrogiego przejęcia samolotu. Na żądanie terrorystów samolot ląduje w porcie Katowice-Pyrzowice celem uzupełnienia paliwa. Dyżurny portu ogłasza sytuację kryzysową. Na lotnisku zostają wprowadzone procedury na okoliczność alarmu dla całego stanu osobowego. Powiadomione zostają również służby zewnętrzne. Lądujący samolot z terrorystami na pokładzie ustawiony zostaje na płycie nr 3 i odizolowany. Funkcjonariusze odpowiednich służb zajmują odpowiednie pozycje w miejscach wyznaczonych przez Straż Graniczną. Rozpoczynają się negocjacje z porywaczami, które trwały kilka godzin. W odpowiednim czasie jednostki terrorystyczne decydują się na przeprowadzenie operacji odbijania uwięzionych podczas tankowania.

W wyniku interwencji dochodzi do strzelaniny. W efekcie której następuje uszkodzenie zbiorników paliwa samolotu i dochodzi do pożaru skrzydła w okolicy prawego silnika oraz rozlanego pod nim paliwa. Po wyrażeniu zgody przez służby antyterrorystyczne jednostki lotniskowej straży podejmują działania ratowniczo-gaśnicze. Pomimo pozornego zamieszania pasażerowie są już bezpieczni. Perfekcyjne wykonanie i żelazna konsekwencja doprowadziły do szczęśliwego finału. Po ewakuacji pasażerów na pokładzie samolotu ujawniony zostaje ładunek wybuchowy. Specjalistyczna formacja zobowiązana jest do szybkiej reakcji zakończonej kontrolowaną detonacją.

W epizodzie terrorystycznym uczestniczyli policjanci, strażacy, funkcjonariusze Straży Granicznej, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, prokuratury, pracownicy pogotowia ratunkowego, służb sanitarnych i samorządów, przedstawiciele Urzędu i służb lotniskowych.

Fragment rozmowy negocjatora ze sprawcą

S: *Czy ktoś nas słyszy. Halo! [...] Jest tam ktoś? [...]*

Neg: *Halo, słyszę ciebie.*

S: *Że tak zapytam, to ktoś ty jest?*

Neg: *Chciałem usłyszeć, czy ty mnie dobrze słyszysz.*

S: *Kurwa, teraz cię słyszę. Pytam, jeszcze raz. Kim jesteś?*

Neg: *Osobą, która będzie z tobą rozmawiać.*

S: *Kurwa, już dwie osoby próbowały i jest jeden trup. Chcesz więcej?*

Neg: *Będę tylko ja.*

[...]

S *Kim jesteś?*

Neg: *Mam na imię Piotr.*

S: *No to początek mamy.*

Neg: *A jak mam się do ciebie zwracać?*

S *Per pan, a co kurwa myślałeś, że jak?*

Neg: *Niech mi pan wybaczy, ale ja nie zrozumiałem pana, mam do pana zwracać się per pan?*

S *Oczywiście, a jak kurwa chcesz?*

Neg: *Zrozumiałam, proszę pana.*

S *Siedzę kurwa, siedzę w tym jebanym samolocie półtorej godziny co najmniej. Chuj z tymi, co tutaj siedzą obok mnie. Ja i moi kompani jesteśmy spragnieni. Chcę, kurwa, pić. I masz do dziesięciu minut, bo jak nie, odjebię następnego. Jeden już poległ. Godzinę temu.*

Neg: *Zrozumiałem, co pan do mnie powiedział, natomiast mam wielką prośbę. Dziesięć minut i jasne, ja bardzo się będę starał, żeby to było dziesięć minut. Natomiast, zanim zrobi pan cokolwiek, to mam wielką prośbę, olbrzymią, oczywiście, że postaram się, żeby coś do picia było u pana jak najszybciej.*

S: *Co ty kurwa chcesz ze mną rozmawiać i dla ciebie woda jest problemem? Powiedziałam, ma być 10 minut, czas start.*

Neg: *Jasne, woda nie jest żadnym problemem. Natomiast samo dostarczenie jej może być problemem, bo nie wiemy, jak mamy ją dostarczyć.*

S: *Będiesz miał wodę, się odezwi. Zostało ci dziewięć minut. Godzina dwudziesta, niech będzie pięć.*

Neg: *To bardzo dla istotna rzecz, a która jest teraz u pana godzina, bo nie chciałbym, żeby pan powiedział, że u mnie jest inna, dlatego chciałem się dokładnie dowiedzieć, którą pan ma godzinę.*

S *Dziewiętnasta pięćdziesiąt sześć. Powiedziałem: dwudziesta pięć – najpóźniej woda.*

Neg: *Zrobię wszystko, co w mojej mocy.....(cisza) Proszę pana, słyszy mnie pan?*

S *Słyszę, czekaj chwilę.... (Cisza). Eeeee Piotrek. Kurwa jesteś?*

Neg: *Tak, słyszę pana.*

S *I prawidłowo. Woda jest?*

Neg: *Chcę, żeby była jak najszybciej, bo mamy już niedużo czasu i robię wszystko³⁰⁴, żeby była. Jeżeli na tą chwilę pan jeszcze o tym nie wie, to się pan przekona, że robię wszystko, żeby nikomu nic się nie stało, żeby pan dostał wodę i żeby pan był zadowolony.*

S: *Kurwa człowieku jeden, ty chuju jebany. Jesteś, kurwa, na lotnisku. Masz sklepy, ile, kurwa, zajmuje przywiezienie wody?*

Neg: *Tak by było na pewno, jak pan mówi. Natomiast lotnisko zostało ewakuowane całe i ja nie chcę robić z wody wielkiego problemu, bo ona nie jest problemem. Ale staram się z całych sił, żeby była natychmiast.*

S *Zostały ci 4 minuty.*

Neg: *Robię wszystko, żeby ta woda była. Proszę mnie zrozumieć, to jest dla mnie ważne, żeby ta woda była dla pana. Mówiłem, że ona jest dla pana ważna.*

S *To się kurwa pospiesz, pokaż, że ci zależy na tych ludziach, kurwa, co tu są.*

Neg: *Zależy mi na wszystkich ludziach łącznie z panem. Na wszystkich ludziach, którzy tam są.*

S *Trzy minuty.*

Neg: *Rozumiem, żeby nie tracić czasu proszę mi powiedzieć, w jaki sposób ta woda, jak już będzie w moich rękach ma zostać dostarczona dla pana?*

S: *Słuchaj, jak powiedziałem, mam jednego nieżywego. Z waszej winy. Wołałem, wołałem, chuja robiliście. No to poszedł się jebać. Jeden z pasażerów weźmie pod rękę tego trupa, wyjdzie z samolotu, położy trupa i weźmie wodę. Woda ma być na prawe skrzydło od samolotu w odległości około... dwudziestu metrów. Bo dobrze strzelam. Wodę położy jeden człowiek wysiadający z auta, po czym odjedzie. Wyjdzie pasażer, położy zwłoki, weźmie wodę. Wejdzie do samolotu, weźmie trupa.*

Neg: *Zrozumiałem i powtórzę. Jeden samochód z jedynym człowiekiem w środku, mężczyznę lub kobietę, podjeżdża pod prawe skrzydło samolotu w odległości ok. 20 metrów, z samolotu wychodzi pasażer ze zwłokami, które zostawia, odbiera wodę, potem jak oczywiście odjedzie samochód z mężczyzną i wtedy, jeżeli pasażer się schowa, to jedziemy po zwłoki. Czy ja dobrze pana zrozumiałem?*

S: *Idealnie, idealnie, zostało ci półtorej minuty.*

³⁰⁴ Negocjator stawia akcent logiczny na słowie *wszystko*.

Neg: *Mam pewnego rodzaju propozycję. Woda jest już i mam ją. Jest teraz prawdopodobnie dostarczana do samochodu. Natomiast mam bardzo ważną prośbę. Dla mnie ważną. Myślę, że dla pana również istotną. Rozumiem, że jedna osoba nie żyje.*

S: *No, z waszej winy nie żyje.*

Neg: *Rozumiem, jeżeli mógłbym prosić o to, aby z naszej winy nikt więcej nie zginął, to byłbym bardzo wdzięczny panu.*

S: *Ty kurwa nie proś, tylko wykonuj polecenia. Powiedziałam, z waszej winy, nie z mojej, bo wy decydujecie, kiedy kto umiera. Jeden – zero ... za nami.*

Neg: *Zrozumiałem, ja nie powiedziałem, że z pana winy, natomiast ja bardzo bym chciał, żeby z naszej winy już nikt nie ginął. Czy mógłby pan przynajmniej wysłuchać tego, co powiedziałem i przynajmniej zastanowić się nad tym?*

[...]

Neg: *Słyszałem, a ... słyszałem, wyobrażam sobie, co może się dziać, natomiast bardzo pana proszę, a... woda będzie, ma pan moje słowo, zrobię to, woda będzie. Prawdopodobnie jest już w samochodzie i jedzie do pana. Tak myślę, bo nie widzę tego. Natomiast chciałbym porozmawiać i chciałbym poprosić pana o coś, co spowoduje, że następnym razem nie będzie naszej winy i ludzie, którzy mogliby coś zrobić, staraliby się jeszcze bardziej.*

[...]

Neg: *Chciałbym to usłyszeć od pana, rozumiem, że nikt nie potrzebuje żadnej pomocy medycznej. Nie chciałbym, żeby taka osoba stała się jakimkolwiek problemem dla pana, kimś uciążliwym, kto absorbowałby naszą rozmowę.*

S: *Kurwa, nie słyszysz? Powiedziałem, że na razie nic nikomu nie jest, na razie, bo zaczynasz mnie wkurwiać. Mijają kolejne minuty, jest „osiem po” na moim zegarku. Do dwóch minut jak nie zobaczą dojeżdżającego auta z wodą, odjebię kolejną osobę.*

Neg: *Samochód jedzie w pana stronę. Na pewno niedługo zobaczy go pan w oknie samolotu. Na pewno tak jest. Dziękuję panu za to, bo jeszcze tego nie zrobiłem. Dziękuję za to, że.... prawie nikomu, poza jednym rozumiem wypadkiem, z naszej winy, jak powiedział pan, nie stało się nikomu nic więcej.*

[...]

Cisza kilka minut

Neg: *Słyszysz mnie pan?*

Cisza.....

Neg: *Słyszysz mnie pan?*

Cisza.....

S: *Tak.*

Neg: *Myślę, że mam dla pan informację, która tak samo pana ucieszy, jak i mnie.*

S: *Mów!*

Neg: *Chyba udało mi się ruszyć temat paliwa i chyba udało mi się nadać mu bieg taki... zupełnie priorytetowy.*

Cisza.....

S: *Najpierw mi ,kurwa, powiedz, czemu karetka podjechała i ja o tym nie wiem, kurwa. Wytlumacz mi, kurwa, kim ty jesteś, co ty wiesz, jak się wszystko dzieje, kurwa, poza tobą.*

Neg: *Pan powiedział o wojsku, ja staram się reagować dokładnie tak, jak pan powiedział. Wyzначył mi pan czas, dla mnie ten czas jest święty i oczywisty. Powiedział pan dokładną godzinę, o której ma tam być karetka. Czyli jest tam karetka, to ja jestem z tego bardzo zadowolony i mam nadzieję, że pan również. Godzina 20.45, jeżeli widzi pan karetkę, to ja jestem dumny z tych ludzi (skanduje) po raz pierwszy. Mam nadzieję, że pan również jest dumny ze mnie.*

Cisza.....

Neg: *Myślę, że będzie to miało bardzo duży wpływ na ruchy, które będą wykonywane, żeby to paliwo trafiło jak najszybciej do baku samolotu.*

Cisza

Neg: *Nie wiem, czy pan słyszy mnie teraz?*

S: *Nie przeszkadzaj mi, kurwa, bo myślę.*

Neg: *A pozwolę sobie przerwać na chwilkę, bo dostałem nowe informacje. Wiem, że jeżeli pasażerów będzie mniej, to wiem, że tego paliwa potrzeba również mniej. Ewentualnie tyle samo, a wtedy zasięg będzie jeszcze większy, będzie pan również mógł zdecydować o innym miejscu.*

Cisza kilkanaście minut

[...]

Neg: *Słyszysz mnie pan? Przez cały ten czas, w którym załatwiam te wszystkie rzeczy, o które pan mnie prosił, chciałem panu podziękować, podziękować za to, że wypuścił pan dwójkę ludzi.*

**Symulacja sytuacji kryzysowej na Studiach Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych
specjalność Negocjator Służb Mundurowych.**

Zajęcia Warsztat pracy negocjatora. (SPNK 2)

Dzień aktualny, 10 kwietnia godzina 12.00. Policja otrzymała telefon od rozhisteryzowanej kobiety, której jadąc windą w budynku 18-pietrowym spotkała mężczyznę. Mężczyzna ten wszedł do windy z walizką i po zatrzymaniu windy między piętrami zaczął się rozbierać. Zakładając sutannę powiedział kobiecie, że nie zrobi jej nic złego, przybył zgładzić wyznawców szatana. Po uruchomieniu windy człowiek ten pozwolił kobiecie wysiąść na najbliższym piętrze, w otwartej walizce kobieta widziała broń, której nie potrafiła opisać. Natychmiast o tej sytuacji powiadomiła policję.

Po przybyciu na miejsce policjanci ustalili że: sprawca zabarykadował się na jednym z pomieszczeń na 13 piętrze gdzie jest telefon miejski o numerze 828. Urzędnicze, która zajmowała ten pokój, kazał opuścić to miejsce i powiedział, że chce zniszczyć wyznawców szatana, siejących spustoszenie moralne w ludzkich sercach. Nie ustalono faktu istnienia i liczby zakładników.

Fragment rozmowy negocjatora ze sprawcą

S: *Czego?*

Neg: *Halo, z kim ja teraz rozmawiam?*

S: *A ja z kim rozmawiam?*

Neg: *Jestem osobą wyznaczoną do rozmowy z Tobą, może....*

S: *Ale ja nie chcę z tobą rozmawiać, o czym my mamy rozmawiać?*

Neg: *No właśnie, chciałabym się dowiedzieć, czy tam są jeszcze jakieś osoby może?*

S: *Ale przepraszam bardzo, co ja jestem biuro informacji turystycznej. Jestem wysłannikiem Boga. Tak, to, co tu się dzieje, to jest po prostu... rozgnieść te wszystkie robaki, tak, ten budynek cały powinien zostać cały zniszczony, to tylko to uratuje ich życie. Mam bombę.*

Neg: *A możesz mi powiedzieć, co tam się dzieje?*

S: *Mogę powiedzieć, co tu się dzieje, chodzę sobie, tak, kontaktuje się z Bogiem, a i po prostu jest cudownie, tak, on mi mówi, co mam robić i jest po prostu pięknie, ten cały budynek wyleci w powietrze, to jest jedyna droga, aby uratować ich wszystkich.*

Neg: *A jest tam może, są tam osoby jakieś z tobą?*

S: *Nie wiem, może jest ze mną Bóg.*

Neg: *A oprócz Boga?*

S: Wierzysz w Boga?

Neg: Wierzę.

S: *No to super, to powiedz mi jakąś modlitwę to sprawdzę, czy faktycznie w niego wierzysz.*

[...]

N: *Ojciec nasz któryś jest w niebie, święcie imię Twoje, przyjdź...*

S: *Aleś wymyślił, po prostu, jeżeli to jest dla ciebie najważniejsza modlitwa, to widać, że nie jesteś katolikiem.*

Neg: *No słuchaj, no to.... A powiedz mi, jaka jest twoja ulubiona modlitwa, jaka jest twoja modlitwa najważniejsza dla ciebie?*

S: *No, jest ich kilka.*

Neg: *No to powiedz mi, jakie to są modlitwy? A słuchaj, mówiłeś w ogóle, że jesteś osobą, tak wierzącą, wierzysz w Boga, Bóg jest dla ciebie najważniejszy.*

S: *Pan jest moim pasterzem, nie brak mi niczego...*

Neg: *A słuchaj, czegoś ci jednak brakuje, bo słuchaj, mówisz, że chcesz osiągnąć jakiś tam...*

S: *Niczego mi nie brakuje. Bóg jest ze mną, we mnie, mam misję.*

Neg: *A jaka jest twoja misja?*

S: *Pan mną kieruje.*

[...]

Neg: *A słuchaj, a powiedz mi, co jest dla ciebie grzechem?*

S: *Co dla mnie jest grzechem?*

Neg: *Co dla ciebie jest grzechem?*

S: *Powinieneś raczej zapytać, co dla ciebie jest grzechem?*

Neg: *No, ale pytam ciebie, bo ja ci powiedziałam, że nie grzeszyłem przez miesiąc, więc byłem miesiąc temu w spowiedzi. No to powiedz mi, co jest dla ciebie grzechem?*

S: *Grzechem jest wszystko, co robisz, tak. To Pan powinien sterować, kierować twoim życiem i prowadzić cię na zielone pastwiska. Nie rozumiem i chyba nie zrozumieć, nie będziemy chyba dłużej rozmawiać. Pan jest moim pasterzem.*

[...]

Neg: *Cały czas powtarzałeś w ostatniej rozmowie, że Pan jest twoim pasterzem. Czy Pan jest tylko twoim i wyłącznie, masz go na wyłączność?*

S: *Nie, Pan jest moim pasterzem.*

Neg: *Tak.*

S: *Moim drogowskazem życia.*

Neg: *Ale uważasz, że tylko twoim, nie wszystkich?*

S: *Nie, tego nie powiedziałem, ale wybrał mnie.*

Neg: *Czy Bóg powiedział ci, gdzie jest szatan, że on jest w twoim budynku, że akurat zdecydowałeś się na ten budynek?*

S: *Mieliśmy rozmawiać o Bogu.*

Neg: *Dlatego pytam się, czy Bóg powiedział ci gdzie jest szatan, wcześniej wspomniałeś coś o szatanie.*

S: *Mieliśmy rozmawiać o Bogu.*

Neg: *Czy Bóg jest w stanie zaakceptować to wszystko, co teraz robisz?*

S: *On mnie do tego wybrał.*

Neg: *On cię do tego wybrał?*

S: *Tak.*

Neg: *Do czego jeszcze cię wybrał Bóg, poza tymi działaniami, które teraz organizujesz?*

S: *To nie ja organizuję, to Pan wskazał mi drogę, którą mam podążać.*

Neg: *I tylko tobie ją wskazał? Nikomu innemu?*

S: *Nie wiem, może tobie też, ale ty po prostu jesteś człowiekiem małej wiary i po prostu tego nie widzisz.*

[...]

Neg: *Myślę, że Bóg nigdy nie wymagałby ode mnie takiego poświęcenia, jak od Ciebie, tym bardziej Bóg chyba nie chce skrzywdzić kogokolwiek, dlatego też nie wiem, w jakim celu teraz powołujesz się na Boga, że to on wyznaczył ci taką drogę, że on kieruje tobą, po prostu to jest, to jest fundamentalną prawdą Boga, nie krzywdzić innej osoby, nic nie robiąc w ten sposób, aby druga osoba cierpiała, dlatego właśnie przecież Jezus Chrystus umarł na krzyżu, żeby cierpieć za innych.*

Przykłady z artykułu P. J. Taylora *Cylindrical model of communication behavior in crisis negotiation.* „Human Communication Research” 2002/ 28, 41 - 42

UNIKANIE

Zmienna	Definicja	Przykład
Oskarżenie	Zakwestionowanie opinii/stwierdzenia użytego przez drugą stronę lub zarzucenie drugiej stronie, że nie wykonała danego ruchu/zadania itp.	<i>Cóż, nigdy nie będziecie gotowi</i>
Unikanie	Próba odejścia w ‘interakcji’ od aktualnie omawianej kwestii poprzez albo wyrażenie bezpośredniej prośby albo poprzez skupienie się na najważniejszych elementach dyskusji	<i>Nie chcę o tym rozmawiać</i>
Odmowa	Odmowa akceptacji oskarżenia wypowiedzianego przez drugą stronę. Takim odmowom często towarzyszy wyjaśnienie dlaczego ktoś powinien zostać oczyszczony z zarzutów	<i>Nie, nie, ty kłamiesz. Ja nie dotknąłem tej dziewczyny</i>
Niepodejmowanie akcji	Niepodejmowanie dialogu pomimo, że istnieje taka możliwość.	-----
Przerywanie	Ciągłe przerywanie drugiej stronie.	-----
Negatywna odpowiedź	Krótkie riposty, które mają negatywny lub obojętny ton, ale niekonieczne są odpowiedzią na żądania lub oferty drugiej strony	<i>Spadaj!’ (nieformalne wyrażenie ‘NIE’)</i>
Prowokacja	Zbyt wyraźna próba ziryutowania drugiej strony, aby podjęła akcje /zrobiła coś co budzi awersję	<i>Dokonaj twojego cholernego wyboru, Frank</i>
Wycofywanie się	Wyraźne wycofywanie się z umowy, która została poprzednio zatwierdzona bez względu na to, czy mówca podaje powody dla których zmienia swój stosunek/swoje nastawienie.	<i>W zasadzie, nie, nie chcę tego zrobić</i>
Przesunięcie/zmiana	Zakończenie dyskusji poprzez zakomunikowanie/nawiązanie do sprawy lub problemu innego niż ten o którym była mowa w poprzedniej wypowiedzi	<i>Well did you ask about the cigarettes? No cóż, prosiłeś o papierosy? (</i>
Uległość/postulowanie	Okazywanie apatii , braku zrozumienia lub braku umiejętności w radzeniu sobie z wydarzeniami w kryzysie z udziałem zakładników	<i>Nie wiem czy oni zastrzelili policjantów czy nie?</i>

Podejście dystrybucyjne(wyrażenia)

Alternatywa	Propozycja ustępstwa lub podanie rozwiązania, które nie było brane pod uwagę w dotychczasowym przebiegu negocjacji	<i>My nie możemy się zgodzić na te warunki, ale być może zamiast tego..</i>
Apelowanie	Szczera prośba skierowana do drugiej strony, aby ta rozważyła zmianę swojego aktualnego stanowiska i spełniła	<i>Bardzo, bardzo proszę , nie rób nic głupiego</i>

	pragnienia (prośby) danej osoby. Prośba ta jednak nie zawiera sugestii, aby druga strona poświęcała się osobiście.	
Zaangażowanie się/zobowiązanie	Zaangażowanie się w daną sprawę/problem lub zobowiązanie się do przyjęcia danego stanowiska w sprawie	<i>Nie odejdę od swojego stanowiska, oni mnie nie odzyskają</i> (Taylor, 2002:42)
Krytyka	Krytyka zachowania lub umiejętności drugiej strony z podaniem wyjaśnień dlaczego ocena jest krytyczna	<i>Nie możemy uzyskać żadnej zmiany od was wszystkich. Nie da się was zmienić</i>
Żądanie	Zdecydowane żądanie ustępstw lub przysługi od drugiej strony	<i>Chcę rozmawiać z moją żoną</i>
Usprawiedliwienie	Przyznanie się do wykroczenia/przestępstwa połączone z prośbą skierowaną do drugiej strony o przebaczenie ze względu na okoliczności łagodzące. Negocjator może uznać, że ich zachowanie jest negatywne, ale odmawia przyjęcia odpowiedzialności za wydarzenie.	<i>Już próbowaliśmy się skontaktować z Billem , ale Bill nie ma telefonu i nie ma go w domu</i>
Przekleństwa	Używanie obraźliwych słów/przekleństw lub niewłaściwego języka	<i>Cholera</i>
Obrażanie drugiej strony	Poniżające komentarze lub traktowanie drugiej strony z pogardą	<i>Wydaje mi się, że jesteś trochę niedojrzały</i>
Uzasadnienie/uspprawiedliwienie (524)	Wyjaśnienie poprzedniego lub przyszłego działania. Ta zmienna została zakodowana wtedy, kiedy negocjator przyznał ,że ponosi odpowiedzialność, ale odrzuca twierdzenie, że zachowanie jest negatywne.	<i>Nie jestem tak do końca pewny czy można to wrzucić/wepchnąć przez okno. Ta torba jest dosyć duża</i> (Taylor, 2002: 43)
Pozytywny obraz samego siebie	Przesadne przechwalanie się co do wyższości swoich własnych umiejętności lub obecnej sytuacji w porównaniu do umiejętności drugiej strony	<i>Jeszcze cię nie okłamałem</i>
Odrzucenie żądania	Odmowa dostosowania się do żądań drugiej strony	<i>Nie zamierzam tego zrobić</i>
Odrzucenie oferty	Całkowite odrzucenie oferty drugiej strony bez rozważenia możliwości integracyjnego kompromisu lub alternatywnego rozwiązania	<i>Nie, nie ja tego nie chcę</i>
Groźba	Groźba ukarania drugiej strony jeżeli ta nie spełni żądań.	<i>Zastrzelę kolejnego zakładnika jeżeli nie spełnicie moich żądań w ciągu 45 minut</i>

Podejście integracyjne (wyrażenia)

Akceptacja oferty	Akceptacja pojednawczej oferty złożonej przez drugą stronę	<i>OK. Spróbuję to zastosować/wykonać/popracować nad tym itp.</i>
Zgoda	Zgodzenie się z tym co powiedziała druga strona, ale bez składania obietnic lub bez podporządkowania się drugiej stronie/zastosowania się do tego co druga strona mówi.	<i>No, dobra- masz w tym wypadku rację</i>
Wabienie	Próby podkreślenia tego jakie korzyści będzie miało zastosowanie się do żądań drugiej strony i jak takie postępowanie może zadowolić/ułaskawić inne osoby np. członków rodziny i w ten sposób podwyższyć poczucie własnej wartości lub przynieść osobistą satysfakcję	<i>Ty nie tylko ranisz samego siebie/przynosisz szkodę sobie samemu, ale także ranisz tych którzy cię kochają (Taylor, 2002: 43)</i>
Przepraszanie (40)	Bezpośrednie wyrażenie żalu za to co się wcześniej zrobiło.	<i>Bardzo, bardzo przepraszam. Naprawdę cię nie słyszałem</i>
Podobieństwa (56)	Nawiązanie do podobieństw pomiędzy sobą i drugą stroną jeżeli chodzi o postawy, przekonania lub zachowanie	<i>Przynajmniej spostrzegamy to w ten sam sposób (Taylor, 2002: 43)</i>
Komplementy (111)	Pochwała postawy/nastawienia drugiej strony lub jej zachowania. Takie zachowanie wyraźnie różni się od zmiennej związanej z wyrażeniem zgody ponieważ zawiera wyraźną pochwałę, a nie zgodę na coś/z czymś.	<i>Wykonujesz świetną robotę</i>
Dostosowanie się do żądań (307)	Dostosowanie się i wykonanie tego o co druga strona prosi lub tego czego żąda	<i>No. Dobra. Przyniosę ci jedzenie o które prosisz/ którego żądasz (Taylor, 2002: 44)</i>
Kompromis (61)	Sugestia pójścia na wzajemne ustępstwa jako alternatywa do dostosowania się do próśb lub żądań drugiej strony.	<i>Obniżam o siedem, ale później dodam siedem (Taylor, 2002: 44)</i>
Zaufanie (37)	Wyrażenie zaufania, że druga strona jest w stanie/potrafi wykonać dane zadanie/ dany ruch	<i>Nie muszę go prosić. Znam cię dobrze/wiem jaki jesteś (Taylor, 2002: 44)</i>
Zniechęcenie drugiej strony do podjęcia danych kroków/akcji lub do przyjęcia danego stanowiska (154)	Próby zniechęcenia drugiej strony do przyjęcia danego punktu widzenia lub do wykonania danego zadania/ ruchu	<i>Nie będzie to żadne przestępstwo jeżeli tego nie wykonasz (Taylor, 2002: 44)</i>
Empatia (264)	Wyrażenie pełnego zrozumienia dla wyjaśnień podawanych przez drugą stronę lub dla tego co druga strona czuje	<i>Wiem, że jesteś zmęczony. Jesteś już na nogach od jakiegoś czasu</i>

	/odczuwa w obecnej sytuacji	
Zachęcanie (678)	Aktywne zachęcanie drugiej strony do przyjęcia danej perspektywy lub do podjęcia zadania, o którym jest mowa	<i>Dostaniesz trzy porządne posiłki dziennie i będzie ci ciepło</i> (Taylor, 2002: 44)
Humor (33)	Próby wykorzystania humoru w celu rozluźnienia/ poprawienia tonu negocjacji	
Integracja (40)	Propozycja przyjęcia takiego rozwiązania lub takiego podejścia do negocjacji, które będzie korzystne dla obydwu stron	<i>Wypuszczę/ pozwolę odejść tej kobiecie jeżeli dacie mi papierosy</i> (Taylor, 2002: 44)
Negatywny obraz własnej osoby (177)	Krytyka własnego zachowania oparta na refleksji. Krytyka ta jest zwykle związana z faktem ,iż dana osoba zdaje sobie sprawę z tego, że popełniła przestępstwo lub zrobiła coś niewłaściwego	<i>Sknociłem to</i> (Taylor, 2002: 44)
Oferta (527)	Oferowanie jakichś rzeczy lub wyrażenie uczucia/sentymentu przed wyrażeniem prośby	<i>Czy chciałeś żebym sprawdził czy mogę załatwić dla ciebie zbiornik tlenu?</i> (Taylor, 2002: 44)
Obietnica (56)	Bezpośrednie i szczere zapewnienie o tym, że to co zostało poprzednio powiedziane /stwierdzone jest aktualne i ważne, w szczególności jeśli odnosi się to wykonania jakiegoś zadania	<i>Obiecuję ,że skrzywdzenie zakładników nie jest naszą intencją</i> (Taylor, 2002: 44)
Zapewnianie	Próby odzyskania zaufania drugiej strony lub próby potwierdzenia danej opinii lub budzącego wątpliwości faktu	<i>Helikopter będzie parę minut</i>

Wykaz tabel zamieszczonych w pracy

Tabela 1. *Zdarzenia, w których prowadzono negocjacje policyjne w latach 2006-2011 (garnizon śląski)*

Tabela 2 *Kod i subkody językowe* (wg B. Kaczmarek, 2003: 18)

Tabela 3 *Taktyka współpracy, negocjacji i walki* (wg Mastenbroek 1998: 17 – 18)

Tabela 4. *Typologia aktów mowy w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004) i E. Laskowskiej (2004).*

Tabela 5. Dane na temat prowadzonych na terenie kraju negocjacji i wyznaczanych zespołów negocjacyjnych w latach 2005-2007 i w I półroczu 2008 roku (za: Piotrowicz, 2010: 51)³⁰⁵

Tabela 6 *Dane na temat prowadzonych na terenie kraju negocjacji i wyznaczanych zespołów negocjacyjnych w latach 2005-2007 i w I półroczu 2008 roku*

Tabela 7. *Zdarzenia, w których prowadzono negocjacje policyjne w latach 2002-2008 (cały kraj)* Źródło: dane statystyczne opracowane przez Krajowego Koordynatora ds. negocjacji Głównego Sztabu Policji Komendy Głównej Policji – podinsp. Paulinę Kurek (Piotrowicz, 2010: 52)

Tabela 8. *Rozróżnienie choroby psychicznej, zaburzeń osobowości, zaburzeń procesów rozwojowych człowieka i psychicznych* (wg Piotrowicza, 2010, 292).

Tabela 9. *Wiek osób podejmujących zamachy samobójcze*³⁰⁶

Tabela 10. *Maloletni pod wpływem alkoholu*³⁰⁷

Tabela 11. *Udział świadomości w definiowaniu sytuacji manipulacyjnych* (modyfikacja własna za: Witkowski, 2000: 27)

Tabela 12. *Różnice pomiędzy kłamstwem a manipulacją* (Chudy, 2007: 24 – 25).

Tabela 13. *Bariery i strategie przewyższające bariery komunikacyjne w negocjacjach* (wg Ury, 1995)

Tabela 14. *Skład zespołów (stanowisk) funkcjonalnych sztabu oraz zadania sztabu dowódcy operacji*

Tabela 15. *Podział aktów dyrektywnych* (Opalek, 1977)

³⁰⁵ Dane w drugim wierszu dotyczą przypadków, w których zespoły negocjacyjne były przygotowane do podjęcia negocjacji, jednak ich nie prowadziły, gdyż sytuacja kryzysowa została rozwiązana przed przybyciem negocjatorów lub negocjatorzy stanowili wsparcie dla zespołów bojowych przy zatrzymaniach szczególnie niebezpiecznych przestępców.

³⁰⁶ http://statystyka.policja.pl/porta1/st/954/63821/Samobojstwa_2010.html

³⁰⁷ http://statystyka.policja.pl/porta1/st/940/50853/Maloletni_pod_wplywem_alkoholu.html.

Tabela 16. *Podział aktów dyrektywnych według K. Kleszczowej i K. Terpińskiej* (1983: 115 – 127)

Tabela 17. *Typologia aktów pragmatycznych według Awdiejewa-Nęckiego* (Nęcki, 1996: 102).

Tabela 18. *Szablon oceny zagrożenia ze strony sprawcy incydentu kryzysowego* (Piotrowicz, 2010: 103, na podstawie Strentz, 2006: 176 - 179)

Tabela 19. *Różnice pomiędzy komunikowaniem werbalnym i niewerbalnym*

Wykaz rysunków zamieszczonych w pracy

Rys.1 *Poziomy komunikowania w społeczeństwie* (wg. D. McQuaila, 1987: 6).

Rys. 2. *Schemat komunikowania interpersonalnego* (wg. Dobek-Ostrowska, 2007: 20)

Rys.3. Model Shannona i Weavera (1949)

Rys 4. Lingwistyczny model komunikacji R. Jakobsona (1989).

Rys 5. Interakcyjny model komunikacji (Dobek-Ostrowska, 2007: 108).

Rys 6. Cztery płaszczyzny wypowiedzi – model komunikacji międzyosobowej (Schulz von Thun, 2007: 15)

Rys. 7. *Rozkład płaszczyzn wypowiedzi pod lupą psychologii komunikacji* (Schulz von Thun, 2007: 32).

Rys 8. *Składniki modelu komunikowania się w modelu H. Laswella* (wg: Globan-Klas, 1999, 57)

Rys 9. *Typologia rozmowy* (wg Taras, 2003: 43)

Rys 10. Zakres użycia pojęć *konwersacja, rozmowa, dialog, działalność językowa* (wg Żydek-Bednarczuk, 1994)

Rys. 11. *Model procesu komunikacji w negocjacjach* (Kałużna-Drewińska, 2006: 24)

Rys 12. *Sześćoetapowy model interwencji kryzysowej* (James, Gilliland, 2004: 59).

Rys. 13. *Sześćcian kryzysowy*. Na podstawie *Handbook of Crisis Intervenens* (Greenstone, Leviton, 2005: 16)

Rys. 14. *Etapy interwencji kryzysowej w sytuacji zagrożenia życia* (Roberts, 2002; za Piotrowicz, 2010: 127).

Streszczenie w języku rosyjskim

Дарюш Бель

Коммуникация в кризисных ситуациях.**Языковые, психологические, правовые и организационные аспекты переговоров
полиции****Резюме**

Цель работы предполагает определение правил использования вербальных стратегий и характеристику разного типа аспектов в условиях кризисных переговоров. Коммуникация понимается как явление комплексное, с позиции прагматической цели, т.е. предоставления средств, обеспечивающих действенность межличностного взаимодействия посредством усовершенствования способностей субъекта речи, связанных с поведением в кризисных ситуациях и необходимостью формулирования высказывания, верного понимания собеседника и интерпретации его речевых реакций. Работа имеет междисциплинарный характер, включая психологические, социальные, организационные, тактические и, в первую очередь и в основном, лингвистические аспекты переговоров полиции в условиях кризисного характера.

Термин *переговоры полиции* может восприниматься узко, как действия, производимые в соответствии с процедурами, описанными в правовых документах, включая регулятивные предписания, касающиеся профессионального обучения полицейских, уполномоченных для ведения переговоров, равно как и широко – как любые коммуникативные действия представителей органов правопорядка в ситуациях угрозы безопасности и нарушения общественного порядка. В этом широком смысле границы понятия расширяются, включая коммуникацию, предшествующую собственно переговорам, т.е. не только беседы, проводимые до прибытия полицейского, уполномоченного для ведения переговоров, но и различного рода вербальные взаимодействия, предполагающие достижение контакта в течение инцидента, производимые представителями органов правопорядка с целью разрешения конфликта. Сюда же следует отнести и так называемые медиации и другие формы подключения третьих лиц. Переговоры в кризисных ситуациях, в свою очередь, понимаются как перенос классических дефиниций переговоров в контекст психологии конфликта, предполагая, тем самым, различного рода беседы, проводимые в кризисных ситуациях, не только полицией или другими службами, но и всеми, кто подобного типа беседы

производит. Это могут быть как представители власти и органов правопорядка, так и не только – персонал учреждений ресоциализации, терапевтических, пенитенциарных, медицинских, а также лица, профессионально переговорами не занимающиеся, участвующие, скажем, в семейных ссорах³⁰⁸.

Исследование предполагает классификацию применяемых речевых актов с анализом характерных для них языковых средств, проявление используемых (либо навязанных) принципов ведения диалога, показателей механизмов персуазии, включая характеристику аргументов, используемых собеседниками в ходе диалога.

Тема вербальных стратегий в переговорах полиции не получила еще описания в польской литературе предмета. Исследуются диалоговые компетенции учителей при общении с учащимися, анализируются реакции на ситуативный контекст в условиях межличностного взаимодействия, описываются особенности контактов с клиентами, коммуникативные стратегии ведения торговых и деловых переговоров, отсутствуют, однако, работы эмпирического характера, позволяющие определять обоснованность использования тех или иных коммуникативных стратегий в кризисных ситуациях, а особенно при контакте с виновниками происшествия. Задачей исследования будет также характеристика выводов, представленных в иностранной литературе вопроса, с точки зрения их обоснованности, с учетом возможности прогнозирования поведения субъектов-участников в кризисных ситуациях, как виновников, так и ведущих переговоры, в зависимости от меняющихся параметров происходящего.

Работа состоит из 10-ти частей. В первой, вступительной, определяются цель исследования, структура и содержание разделов, а также методы, техники и исследовательский аппарат. Раздел *Теоретико-методологические проблемы* содержит обзор литературы, критическую оценку имеющихся научных достижений в данной области. Оговариваются основные понятия, в частности, переговоры, понимаемые традиционно, и переговоры кризисные, понятие кризиса, кризисного вмешательства, выбранных моделей вербальной коммуникации, понятие дискурса, коммуникативной стратегии. В разделе оговариваются также базовые понятия теории речевых актов. Представляются место и роль предлагаемого исследования в его отношении к имеющимся достижениям в области способов ведения переговоров и высказываются предварительные замечания. Точный понятийный аппарат и характеристика исследовательского подхода как для самого анализа, так и для представления его

³⁰⁸ Любая из конфликтных ситуаций способна перерасти в ситуацию кризисную, требующую проведения переговоров либо вмешательства третьей стороны.

результатов имеет большое значение с учетом объема исследуемого материала и предполагаемой непредсказуемости отдельных проблем, с которыми эмпирический материал неизменно сталкивает исследователя.

В следующем разделе описывается имеющаяся система переговоров полиции в Польше и оговаривается проблема таких переговоров с исторической перспективы, с тем чтобы в очередном разделе перейти к представлению общих принципов ведения переговоров с виновником и современных направлений при переговорах, касающихся заложников, прежде всего на основе англо- и немецкоязычной литературы. Четвертый раздел посвящен психологическим аспектам переговоров полиции, с обращением особенного внимания на явление стокгольмского синдрома и типы субъектов-виновников, а также использование психологических механизмов взаимности, последовательности, недоступности, контраста и симпатии. В пятом разделе оговариваются общие принципы переговоров с виновником. Последующие разделы посвящены тактическим и коммуникативным аспектам в переговорах полиции. В разделе, касающемся языкового аспекта описываемых переговоров, самом обширном, оговариваются типы языковых средств, используемых при таких переговорах.

Анализ состояния коммуникативных компетенций субъекта, ведущего переговоры, производился с учетом понимания коммуникативной компетенции, с опорой на прагматико-контекстную типологию коммуникативных актов А. Авдеева (1987, 2004а) и З. Ненцкого (1996, 2000), а также концепцию принципов эффективного общения Г. Лича (1983). Исследование проводилось с перспективы современной лингвистической семантики и теории речевых актов. Такой подход дает возможность, в частности, определить, каким образом субъект способен повлиять на качество коммуникативного процесса, преодолевая коммуникативные барьеры, формируя собственное поведение и воздействуя на поведение других, в ситуациях, в которых слово становится оружием, способным спасти человеческую жизнь.

В заключении подводятся итоги, оговариваются дискуссионные вопросы, указывается на научное и практическое значение результатов, высказываются предположения, касающиеся дальнейшего исследования данной проблематики.

Crisis communications: Linguistic, psychological, legal and organizational aspects of police negotiations

The present dissertation aims at determining applicative principles of conversational strategies employed by the police in crisis negotiations and, simultaneously, endeavors to complement these findings with a systematic insight into defining characteristics of other central aspects of such negotiations. Complex as it is, the phenomenon under study is addressed with a practical goal in mind. The analyses hereby presented are intended to supply tools serving the purpose of the increase of the efficiency of communications by helping negotiators to improve their ability to properly control their behavior in crisis situations, and to ameliorate their skills in formulating messages, understanding the interlocutor and interpreting his or her words. The dissertation, encompassing psychological, social, organizational, tactical and—in particular—linguistic aspects of crisis / police negotiations is thus, inevitably, interdisciplinary.

The term of *police negotiations* may be understood in its narrow sense, as a set of activities following the guidelines of the procedures described in legal acts regulating the functioning of the police, including those concerning matters of professional training of police negotiators. At the same time, however, the term in question may also be perceived in its broad sense, i.e.: as all activities involving communications undertaken by police officers in situations of hazard to public safety and order. In such a case, the semantic field of this notion expands to encompass pre-negotiations (communications taking place until the moment of arrival of a trained police negotiator), but also all conversations of negotiatory character occurring in the course of particular incidents, in which officers become involved in order to resolve conflicts (including mediation, or other forms of “third party” intervention). *Crisis negotiation*, in turn, is a concept whose sense stems from the transference of the classical definitions onto the foundation of crisis psychology. Hence, crisis negotiations include all conversations taking place in crisis situations, not only by the police or other uniformed services, but also by all other individuals endeavoring to communicate with those involved in

a crisis situations (such as municipal guards, personnel of therapeutic and rehabilitative institutions, penitentiary personnel, health care personnel, as well as individuals who are not professionally trained in the area of crisis negotiations, but nonetheless participating in likewise-oriented communications—for instance, those involved in family arguments³⁰⁹).

The research is directed towards the typologization of speech acts at play in crisis negotiations and, consequently, towards the analysis of linguistic means employed in such contexts. In the course of the analyses of individual cases, the author emphasizes conversational principles applied (or broken) while parties involved negotiate, and indicates particular exponents of persuasion mechanisms, including arguments, to which interlocutors participating in the dialog resort.

The subject of discursive strategies in police negotiations has rarely been raised in the Polish literature of the subject and therefore the state of research within the area calls for complementation. Admittedly, it is possible to list a number of studies addressing such problem areas as negotiatory competence of teachers in their communications with students, sensitivity to situational context in interpersonal communications, interactions with customers and clients, or communicative strategies in trade negotiations. The above notwithstanding, empirical studies allowing one to determine the legitimacy of the application of particular communicative strategies in crisis situations (particularly in the area of communications with the perpetrator of the crisis situation) are still sorely missing.

Therefore, conclusions drawn from the analyses carried out in this study are oriented towards the revision of the validity of conclusions proposed by authors of existing non-Polish publications within the field, as well as towards the assessment of potential ways to prognose respective behaviors of perpetrators and negotiators in relation to changing parameters of the crisis situation.

The dissertation comprises ten sections. The first part explains the goals of the study to the reader and explains the logic underlying the sequence and contents of its chapters; it also introduces the reader to the methods, techniques and tools employed in the course of the present research. The chapter entitled *Theory and Methodology: An Overview of Problems* offers the reader an overview of existing literature of the subject, as well as a critical assessment of findings currently available within the discipline of the author's interest. The section also presents notions central to the whole study, such as: "negotiations" understood conventionally, "crisis negotiations," "crisis," or "crisis interventions." Furthermore, it

³⁰⁹ Each situation of conflict may transmogrify into a crisis situation calling for negotiations, or requiring an intervention of a third party.

explains the principles governing selected models of verbal communication, mechanisms of discourse and communication strategies, as well as elementary notions of the speech act theory. Finally, the chapter emphasizes the significance of the present research in relation to the existing state of knowledge concerning modes and methods of conducting negotiations. Such a presentation, in turn, motivates the formulation of preliminary hypotheses.

Complex as the chapter is, it makes provisions for the necessary precision of the conceptual apparatus employed in the study and warrants sufficient specificity of the explication of the analytical steps taken by the author. Beyond doubt, bearing in mind the sheer volume of the material under study and the volatility of particular problems (which always unexpectedly surface in the course of any empirical research), meticulous groundwork is of paramount importance both in terms of the consistency of the analysis in the ensuing chapters, and in terms of the clarity of the eventual presentation of its outcomes in the closing sections of the dissertation.

The next chapter discusses the existing system of police negotiations in Poland against the background of the historical presentation of its evolution. It is upon such a fundament that the author moves on to the next section (based primarily on existing studies in English and German), dedicated to general principles of negotiations with perpetrators of crisis situations, which principles are studied in light of contemporary trends in hostage negotiations.

The sections to follow are dedicated to tactical and communicational aspects of police negotiations. The most extensive of these is the chapter focusing upon the linguistic aspect of police negotiations, and addressing the types of conversational strategies employed in Police negotiations. Eventually, the last part of the present dissertation presents individual case studies, with particular emphasis on discursive strategies employed in each situation in relation to other aspects of police negotiations.

If Chapter Five addresses general principles of negotiating with the perpetrator, Chapter Five focuses specifically on psychological aspects of police negotiations, concentrating in particular upon the uniqueness of the so-called Stockholm Syndrome, types of perpetrators, as well as the applicative potential of the psychological mechanisms of mutuality, consistency, unavailability, contrast and fellow-feeling.

The analysis of the state of the communicative competence of the negotiator rests upon the methodological foundation of the pragmatic-contextual typology of speech acts formulated by A. Awdiejew (1987, 2004a) and Z. Nęcki (1996, 2000), as well as upon the conception of the principles of effective communications proposed by G. Leech (1983). The overall research perspective is that of contemporary linguistics: in particular, the theories

adopted come from the fields of semantics and speech act theory, supported by methodological tools of cognitive linguistics and psychology. The overall reflection upon interpersonal communications proposed here includes the application of an interactive approach, with particular focus upon the inferential model, the psychological model of communication proposed by F. Schulz von Thun, and neurolinguistic programming. Such an approach allows the researcher to seek and find answers to questions of how an individual may impact the quality of the process of communication, how he or she may help overcome communicational barriers, shape one's own behavior, or influence the behaviors of others in situations of crisis, in which the word becomes a weapon deployed to save lives.

The concluding part of this work offers a summary presentation of the outcomes of the study, followed by the discussion of controversial issues that have surfaced in the course of research, as well as the assessment of the academic and practical potential of the findings hereby produced, eventually translated into suggestions concerning possible directions of further research within the discipline of crisis negotiations.